

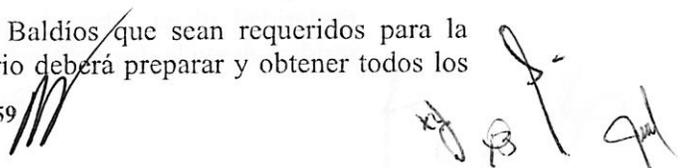
- (i) Se cancelará en un solo contado, previa entrega real y material del predio y suscripción de escritura pública de compraventa debidamente registrada a favor de la Agencia Nacional de Infraestructura.
 - (ii) Alternativamente, podrá el Concesionario pactar el pago en dos (2) contados. El primer contado a la firma de la escritura pública de compraventa y entrega real y material del predio y el segundo contado contra registro de escritura y entrega del folio actualizado con la inscripción de la venta a favor de la Agencia Nacional de Infraestructura.
 - (iii) Lo anterior no obsta para acordar otras formas de pago que faciliten el proceso de enajenación voluntaria, siempre y cuando se hagan las verificaciones de que trata la Sección 5.8 (b) de este Apéndice.
- (d) En los casos de gravámenes, limitaciones al dominio, impuestos, servicios públicos y contribución de valorización, el Concesionario podrá hacer uso o solicitar la aplicación de la figura del saneamiento automático prevista en el artículo 22 de la Ley 1682 de 2013 y el artículo 8 de la Ley 1882 de 2018, y sus reglamentaciones.
 - (e) En la escritura pública el Concesionario deberá invocar a favor de la ANI, o a la entidad pública que corresponda (según defina la ANI), el saneamiento por motivos de utilidad pública al que se refiere el artículo 21 de la Ley 1682 de 2013 y las normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.
 - (f) El Concesionario podrá solicitar ante la Entidad, previo concepto favorable de la Interventoría, la aplicación de la figura del saneamiento por ministerio de la ley respecto de inmuebles utilizados o por utilizar en los proyectos de infraestructura de transporte, que carezcan de título traslativo de dominio y de identidad registral, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1682 de 2013, el Decreto 737 de 2014, compilado en el Decreto 1079 de 2015 y demás reglamentaciones al respecto.
 - (g) Una vez proyectada la minuta de Escritura Pública de compraventa ciñéndose estrictamente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la promesa de compraventa, se deberá obligatoriamente someterla al trámite de reparto notarial cuando en el círculo notarial exista más de una notaría.
 - (h) Una vez se conozca la notaría asignada, el Concesionario deberá informar al interesado por medio escrito, en un plazo no mayor a cinco (5) Días Hábiles contados a partir del reparto, la notaría asignada para que este se acerque a suscribir la respectiva escritura pública de compraventa, dejando soporte dentro del expediente.
 - (i) Otorgada la Escritura Pública de transferencia del derecho real de dominio y demás derechos reales, previamente a su registro, deberá el Concesionario tramitar personalmente el levantamiento de la Oferta Formal de Compra y verificar que este procedimiento se efectúe de manera concomitante con la radicación de la Escritura Pública de compraventa.
 - (j) El Concesionario deberá tramitar los diferentes pagos correspondientes al valor del Predio, de acuerdo a la forma de pago pactada en los documentos de adquisición predial.



- (k) Previo al pago del saldo a favor del propietario, el Concesionario verificará el estado de cuentas por valorización, impuestos, servicios públicos y toda deuda que recaiga sobre el inmueble. Es decir que este se encuentre a paz y salvo por todo concepto.
- (l) Cuando se trate de pago contra escritura pública debidamente registrada, deberá entregar folio actualizado en donde aparezca inscrita la venta a favor de la Agencia Nacional de Infraestructura libre de limitaciones y gravámenes.

5.9 Entrega de Predios

- (a) La entrega de predios será efectuada por el propietario, poseedor inscrito del Predio y/o herederos determinados e indeterminados, al coordinador de Gestión Predial del Concesionario, quienes verificarán la entrega correcta de las zonas de terreno, las mejoras y demás elementos adquiridos por la entidad, exigirán al vendedor que entregue libre el terreno y las construcciones libres de ocupantes, de muebles y objetos personales y darán fe por tanto del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del vendedor del Predio. La entrega deberá ser por escrito mediante acta de entrega y recibo de Predio. En la diligencia de entrega y recibo podrá participar la Interventoría. El permiso de intervención voluntario es irrevocable, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 1882 de 2018.
- (b) Si la Agencia Nacional de Infraestructura efectuó compra parcial de un terreno, quienes participen en la diligencia de entrega y recibo del mismo, deberán asegurarse de que el propietario haya trasladado previamente las acometidas existentes y trasladar de manera inmediata las cercas que se encuentren ubicadas en la zona de adquisición por parte de la Agencia Nacional de Infraestructura.
- (c) El recibo del inmueble se hará mediante acta formal y se comunicará de ello inmediatamente a la Interventoría y a la Agencia Nacional de Infraestructura a fin de establecer por la Interventoría que se han cumplido por parte del propietario las obligaciones pactadas. A partir de la fecha de recibo del Predio el Concesionario se obliga a custodiar el terreno mientras lo utiliza para los fines previstos y posteriormente como parte de este del Corredor del Proyecto. Para aquellos casos en que se obtenga permiso de intervención voluntaria según los términos anteriormente señalados, será obligación del concesionario tener el Avalúo Comercial con Comité Técnico del Predio máximo dentro de los seis (6) meses siguientes a haber obtenido la disponibilidad.
- (d) Surtidos los trámites anteriores, y de los demás establecidos en el Contrato de concesión y este Apéndice, se entenderá concluido el procedimiento de enajenación voluntaria y el Concesionario deberá entregar a la Agencia Nacional de Infraestructura el informe de adquisición predial al que se refiere el numeral 5.11(a) de este Apéndice.
- (e) Cuando se trate de predios Ejidos o Baldíos que sean requeridos para la ejecución del proyecto, el Concesionario deberá preparar y obtener todos los



documentos exigidos por la entidad competente y adelantar ante ésta el proceso de Adjudicación de Predios de Ejidos o Baldíos entre entes territoriales o estatales, la cual será solicitada por la Agencia Nacional de Infraestructura con los documentos soportes que el Concesionario remita para tal fin.

5.10 Imposibilidad de la Enajenación Voluntaria

- (a) En cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Ley 388 de 1997 y el artículo 25 de la Ley 1682 de 2013, modificado por el artículo 10 de la Ley 1882 de 2018, se deberá iniciar proceso de expropiación si transcurridos treinta (30) Días Hábiles después de la notificación de la Oferta Formal de Compra no se ha suscrito un contrato de compraventa o contrato de promesa de compraventa para la enajenación voluntaria del Predio, ya sea por rechazo de la Oferta Formal de Compra, por silencio del propietario, porque la situación jurídica del inmueble le impida al propietario enajenarlo libremente o por incumplimiento de la promesa de compraventa. En todo caso, durante el proceso de Expropiación Judicial, siempre y cuando no se haya dictado sentencia definitiva, será posible que el titular del derecho real de dominio y el Concesionario lleguen a un acuerdo, el cual no podrá modificar los términos iniciales de adquisición, en cuyo caso se pondrá fin al proceso judicial.
- (b) Cuando el destinatario de la Oferta Formal de Compra la rechace de forma manifiesta, no será necesario esperar el término de treinta (30) Días Hábiles para dar inicio al proceso de expropiación. Lo anterior no obsta para que el Concesionario proceda a dar respuesta al pronunciamiento que efectuó el destinatario de la Oferta Formal de Compra.
- (c) Igualmente, en caso de incumplimiento de una o varias de las obligaciones establecidas en la promesa de compraventa por parte del prometiende vendedor, deberá iniciar de inmediato las gestiones tendientes al inicio del proceso de expropiación.

5.11 Informes de Adquisición Predial

- (a) Dentro de los quince (15) Días Hábiles siguientes a la culminación del proceso de adquisición predial, el Concesionario deberá presentar al Interventor y a la ANI un informe en el que se reporte mínimo la siguiente información en el formato que la ANI establezca para el efecto: (a) ficha predial, (b) nombre del enajenante, (c) localización e identificación del predio, (d) área adquirida, (e) construcciones y/o cultivos y especies adquiridas, (f) Avalúo Comercial con Comité Técnico del Predio, (g) daño emergente y lucro cesante, (h) Compensaciones Socioeconómicas, i) número de escritura y notaría, (j) folio de matrícula inmobiliaria y (k) cédula catastral asignada por la entidad catastral correspondiente.
- (b) En este informe se dejará constancia de que el Predio entregado y a nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura se encuentra saneado y goza de titularidad plena, libre de gravámenes y limitaciones que puedan afectar jurídicamente la disponibilidad del inmueble.

- (c) Anexo a dicho informe, se entregará el expediente del Predio correspondiente, con la información señalada en el numeral 5.2 de este Apéndice, actualizada a la fecha de inscripción de la Compraventa. En todo caso, se deberán atender las normas administrativas institucionales existentes sobre archivo documental y las instrucciones establecidas por la ANI.

5.12 Informes de Avance en la Adquisición

- (a) Será de obligatorio cumplimiento por parte del Concesionario radicar ante la Interventoría y la ANI, con periodicidad mensual, desde la Fecha de Inicio y mientras se ejecute toda la Gestión Predial de las Unidades Funcionales del proyecto, la información predial conforme lo establecen los Anexos (Formatos) 3, 4 y 5 que hacen parte de este Apéndice. Como complemento a esta información, el Concesionario deberá enviar mensualmente un informe escrito en el que describa y analice el avance de la gestión predial, la problemática que se presenta y las propuestas o alternativas de solución.

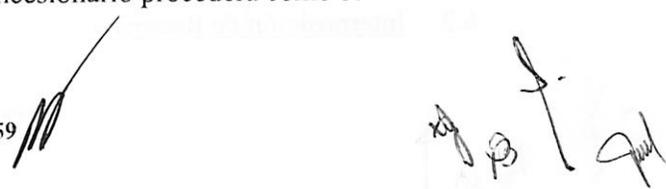
Para estos efectos, deberá mantener actualizada la información al último día hábil del mes inmediatamente anterior y disponible para la Interventoría y la Agencia Nacional de Infraestructura.

- b) Así mismo, será de obligatorio cumplimiento por parte del Concesionario radicar ante la Interventoría y la ANI, con periodicidad mensual, desde la Fecha de Inicio y mientras se ejecute toda la Gestión Predial de las Unidades Funcionales del proyecto, la Sábana Predial, el informe ejecutivo predial (formato ANI), la Sábana de Compensaciones Económicas, la sábana de seguimiento a los procesos de Expropiación Judicial y la Tira Topográfica. Lo anterior no obsta para que el Concesionario remita oportunamente a la ANI y/o a la Interventoría, en el momento en que se le solicite y en los formatos establecidos o que se establezcan, toda la información predial del caso.
- c) Además de lo anterior, mantendrá actualizado continuamente el software predial OLYMPUS, o el que lo reemplace, mejore o modifique, con sus módulos, desarrollado por la Agencia Nacional de Infraestructura.

CAPÍTULO VI Expropiación Judicial

6.1 Inicio del Proceso de Expropiación Judicial

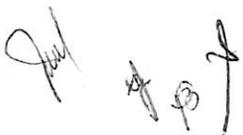
- (a) Si el proceso de enajenación voluntaria directa llegare a fallar, conforme se establece en la Sección 5.10 de este Apéndice, y la ANI hubiere optado por el proceso de expropiación judicial, el Concesionario procederá como se indica a continuación:



- (i) Dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a la ocurrencia de cualquiera de las causales para la terminación de la Etapa de Enajenación Voluntaria sin adquisición del Predio, el Concesionario deberá entregar al Interventor junto con el expediente del predio, el proyecto de acto administrativo mediante el cual se declara la expropiación del Predio, el cual deberá cumplir con los requisitos previstos para este acto en la Ley Aplicable.
- (ii) El Interventor tendrá cinco (5) Días Hábiles para formular sus observaciones respecto del proyecto de acto administrativo proyectado por el Concesionario, remitiendo al final de dicho plazo el expediente a la ANI para su trámite, en caso que no haya observaciones.
- (iii) La ANI realizará la revisión técnica y jurídica de los insumos que hacen parte del expediente (ficha y plano predial, estudio de títulos, avalúo) y del proceso de adquisición adelantando hasta el momento de presentación del expediente (oferta formal de compra, notificación, inscripción de la oferta, etc) para el inicio del proceso de Expropiación Judicial, por lo que tiene la potestad de requerir cualquier tipo de corrección y/o alcance a estos insumos de no cumplir estos con los protocolos, metodología y normatividad, también definirá, al momento de suscribir el correspondiente acto administrativo, si adopta o no las observaciones efectuadas por el Interventor.
- (iv) En todo caso, el Concesionario podrá solicitar a la Entidad la expedición de la resolución de expropiación, sin necesidad de emitir la oferta de compra, en los eventos previstos en el artículo 10 de la Ley 1882 de 2018, los cuales son:
 - 1. Cuando se verifique que el titular inscrito del derecho real de dominio falleció y no es posible determinar sus herederos.
 - 2. En el evento en el que alguno de los titulares del derecho real inscrito en el folio de matrícula el poseedor regular inscrito se encuentre reportado en alguna de las listas de control de prevención de lavados de activos o financiación del terrorismo.
- (b) El Concesionario enviará las comunicaciones correspondientes a la notificación personal del titular del derecho de dominio y/o el poseedor inscrito.
- (c) Enviadas las comunicaciones, procederá a realizarse la notificación personal del acto administrativo, en los términos señalados en la Sección 5.6 de este Apéndice.

El acto administrativo por medio del cual se ordena el inicio de los trámites para la Expropiación Judicial, es de aplicación inmediata y goza de fuerza ejecutoria y ejecutiva, una vez agotado el trámite de notificación, según el artículo 31 de la Ley 1682 de 2013.

6.2 Interposición de Recursos



- (a) En el caso en que el titular del derecho real, el poseedor inscrito y/o herederos determinados e indeterminados, interpusieren el recurso de reposición, se concederá en el efecto devolutivo, y el Concesionario proyectará los documentos necesarios para resolver el recurso interpuesto, el cual será objeto de revisión técnica, jurídica y social de la Interventoría y la ANI, velando por el cumplimiento de los términos legales perentorios contenidos en las normas vigentes.
- (b) La ANI deberá entregar al Concesionario copia del recurso interpuesto y sus anexos a más tardar al día hábil siguiente a su interposición y el Concesionario contará con cinco (5) Días Hábiles para proyectar la respuesta correspondiente y remitirla a la Interventoría y a la ANI.
- (c) La ANI revisará el texto remitido y solicitará al Concesionario los ajustes correspondientes, los cuales deberán ser entregados a la ANI de manera inmediata.

La proyección de la resolución de los recursos efectuada por el Concesionario debe dar respuesta de fondo a cada una de las consideraciones expuestas por los recurrentes.

6.3 Presentación de la Demanda de Expropiación

- (a) El Concesionario actuará como apoderado de la ANI para efectos de los trámites de Expropiación Judicial y será responsable por el adecuado desarrollo del Proceso, adelantando las gestiones que la ley permita en defensa de los intereses de la Entidad, según el poder conferido para el efecto.
- (b) La demanda de expropiación se presentará por parte del Concesionario (como apoderado de la ANI) dentro de los términos legales establecidos para tal fin. En la demanda de expropiación, el Concesionario deberá solicitar la entrega anticipada del Predio, en los términos del artículo 28 de la ley 1682 de 2013 modificado por el artículo 5 de la Ley 1742 de 2014 y del numeral 4 del artículo 399 del Código General del Proceso.
- (c) Será responsabilidad del Concesionario efectuar todas las actuaciones requeridas para obtener la tenencia efectiva del Predio, luego de haberse ordenado su entrega anticipada.
- (d) Igualmente, la gestión del Concesionario comprenderá, entre otras, la presentación de todos los memoriales que se requieran para el impulso del proceso, la interposición de todos los recursos a que haya lugar y propugnar para que exista por parte del juzgado respectivo la mayor diligencia posible en el desarrollo del proceso de expropiación.
- (e) El Concesionario estará a cargo del proceso de Expropiación Judicial, y será el responsable de la realización de todas las actuaciones judiciales hasta tanto el Juez ordene la inscripción de la sentencia mediante el cual se otorga la titularidad a la Agencia Nacional de Infraestructura y la misma sea registrada en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria previa cancelación de todos los valores ordenados por el Juzgado de conocimiento del proceso.



CAPÍTULO VII Expropiación por Vía Administrativa

7.1 Inicio del Proceso de Expropiación por Vía Administrativa

- (a) Si el proceso de enajenación voluntaria directa llegare a fallar, conforme se establece en la Sección 5.10 de este Apéndice, y ANI hubiere optado por el proceso de expropiación por vía administrativa, previo cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 63 y siguientes de la Ley 388 de 1997, el Concesionario procederá como se indica a continuación:
- (i) Dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a la ocurrencia de cualquiera de las causales para la terminación de la Etapa de Enajenación Voluntaria sin adquisición del Predio, el Concesionario deberá entregar al Interventor el proyecto de acto administrativo mediante el cual se declara la Expropiación Administrativa del Predio, el cual deberá cumplir con los requisitos previstos para este acto en la Ley Aplicable y particularmente, deberá contener:
- (1) La identificación precisa del bien inmueble objeto de expropiación.
 - (2) El valor del precio, de conformidad con el Avalúo Comercial con Comité Técnico, y la forma de pago.
 - (3) La indicación de que la suma correspondiente al precio del Predio se encuentra a disposición de los titulares del derecho de dominio y/o poseedores inscritos y que, de no retirarse dicha suma en el plazo de diez (10) Días u otro previsto en la Ley Aplicable, se pondrá a disposición de éstos mediante consignación en una entidad financiera autorizada, de lo cual se informará al Tribunal Administrativo correspondiente a la ubicación del Predio.
 - (4) La indicación de la destinación del Predio al Proyecto.
 - (5) La orden de inscripción del acto administrativo, una vez ejecutoriado, en la correspondiente Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, para los efectos de que se inscriba la transferencia del derecho de dominio de su titular a la entidad que haya dispuesto la expropiación.
 - (6) La invocación del sancamiento por motivos de utilidad pública al que se refiere el artículo 21 de la Ley 1682 de 2013, modificado por el artículo 8 de la Ley 1882 de 2018.

- (7) La orden de notificación a los titulares de derecho del dominio u otros derechos reales sobre el bien expropiado, con indicación de los recursos que legalmente procedan en vía gubernativa.
- (ii) El Interventor tendrá cinco (5) Días para formular sus observaciones respecto del proyecto de acto administrativo proyectado por el Concesionario.
- (iii) La ANI definirá, al momento de suscribir el correspondiente acto administrativo, si adopta o no las observaciones efectuadas por el Interventor.
- (b) El Concesionario enviará las comunicaciones correspondientes a la notificación personal del titular del derecho de dominio y/o el poseedor inscrito. (Las comunicaciones a que haya lugar deben ser emitidas por la entidad, dado que es quien profiere el acto administrativo; otra cosa es que el Concesionario colabore con la entrega de dicho oficio de manera directa o a través de su sistema de correspondencia).
- (c) Enviadas las comunicaciones, procederá a realizarse la notificación personal del acto administrativo, en los términos señalados en la Sección 5.6 de este Apéndice.

7.2 Interposición de Recursos

- (a) En el caso en que el titular del derecho real y/o el poseedor inscrito interpusieren el recurso de reposición, el Concesionario proyectará los documentos necesarios para resolver el recurso, lo cual será objeto de la revisión técnica, jurídica y social de la Interventoría y la ANI, velando por el cumplimiento de los perentorios términos legales contenidos en las normas vigentes.
- (b) La ANI deberá entregar al Concesionario copia del recurso interpuesto y sus anexos a más tardar al Día Hábil siguiente a su interposición y el Concesionario contará con cinco (5) Días Hábiles para proyectar la correspondiente respuesta y remitirla a la Interventoría y a la ANI.
- (c) La ANI revisará el texto remitido y solicitará al Concesionario los correspondientes ajustes, lo cuales deberán ser entregados a la ANI de manera inmediata.
- (d) La proyección de la resolución que resuelve el recurso de reposición efectuada por el Concesionario, debe dar respuesta de fondo a cada una de las consideraciones expuestas por los recurrentes.

7.3 Ejecutoria de la Expropiación

- (a) Ejecutoriada el acto administrativo mediante el cual se declara la expropiación por vía administrativa, el Concesionario procederá a su inscripción en el registro de instrumentos públicos correspondientes.
- (b) El Concesionario adelantará todas las actividades e interpondrá las acciones previstas en la Ley Aplicable, necesarias para obtener la tenencia efectiva del Predio, incluyendo la solicitud de intervención de las autoridades de policía.

CAPÍTULO VIII Varios

8.1 Restitución de Bienes de Uso Público

Una vez recibidas por el Concesionario las áreas de terreno adquiridas para el Proyecto, es su obligación custodiarlas e impedir cualquier clase de ocupación ilegal. Si por alguna circunstancia estas son ilegalmente ocupadas, deberá interponer inmediatamente las correspondientes denuncias ante las autoridades competentes e informar a la Agencia Nacional de Infraestructura de tal situación, para coadyuvar conjuntamente en las acciones policivas de restitución de los bienes de uso público.

8.2 Predios de Beneficio Comunitario

Los Predios de beneficio comunitario o construcciones especiales de equipamiento municipal como escuelas, salones comunales, puestos de salud y polideportivos, son inmuebles que requieren un tratamiento especial por la alta sensibilidad que genera sobre las comunidades el posible requerimiento de este tipo de Predio. En caso de considerarse absolutamente necesario, la situación podrá ser llevada al Comité Especial de Predios para su análisis, con la participación adicional del Coordinador del GIT Social de la ANI. En cuanto a este particular, el Concesionario dará aplicación a lo previsto en el Manejo de Equipamiento Comunitario, al que se refiere el Apéndice Técnico 8.

8.3 Reconocimiento de Compensaciones Económicas

Para las unidades sociales identificadas en los Predios Requeridos por el Proyecto a las que aplique el reconocimiento de compensaciones económicas, el procedimiento y condiciones para su aplicación se encuentra reglamentado en la Resolución 545 de 2008 o la norma aplicable. En cuanto a este particular, el Concesionario dará aplicación a lo previsto en el Plan de Compensaciones Socioeconómicas al que se refiere el Apéndice Técnico 8.

8.4 Costos de la Gestión Predial y la Adquisición de los Predios

- (a) Todos los costos relacionados con los aspectos administrativos, técnicos y judiciales de la Gestión Predial serán a cargo del Concesionario, incluyendo, pero sin limitarse a los insumos técnicos y jurídicos, así como el personal contratado y los trámites administrativos y judiciales requeridos para la adquisición de los Predios. De la misma manera, el Concesionario asume el riesgo positivo y negativo de las variaciones de los costos de los insumos y el personal requerido para la Gestión Predial y, por lo tanto, no habrá reconocimientos ni reclamaciones por pretendidos o reales costos adicionales asociados a la Gestión Predial.
- (b) El pago de la adquisición de los Predios requeridos para la ejecución del Proyecto, incluyendo daño emergente y lucro cesante, así como las Compensaciones Socioeconómicas de que trata la resolución 545 de 2008 expedida por el INCO – hoy ANI, y las Resoluciones IGAC 898, 1044, 0193 de 2014 y 316 de 2015 – Avalúos Comerciales con Comité Técnico, se harán con cargo a la Cuenta Proyecto - Subcuenta Predios, tal y como se define en el numeral 7.2 del Contrato de Concesión.. La adquisición de los predios será efectuada por Ministerio de Ley por parte del Concesionario, conforme con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 105 de 1993, esto es, actuando como delegado de la ANI o del Distrito Capital, quienes serán los propietarios de los predios adquiridos.
- (c) El Interventor verificará que el valor efectivamente pagado al propietario del Predio objeto de adquisición corresponda al valor del Avalúo Comercial con Comité Técnico, al valor del Acuerdo de Reconocimiento o al valor decretado por el juez. El Concesionario deberá entregar esta información cuando lo solicite la ANI, y la Fiduciaria deberá certificar los valores pagados a los propietarios.
- (d) Solamente después de haberse efectuado por parte de la Interventoría y/o la ANI la verificación y validación de que el Concesionario haya ofertado, notificado a los propietarios e inscrito en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria la Oferta Formal de Compra de Predios, y que tales valores corresponden al Avalúo Comercial con Comité Técnico, al valor decretado por el juez en la Expropiación Judicial, al valor establecido en el Acuerdo de Reconocimiento o al valor decretado en la Expropiación Administrativa, la ANI reconocerá al Concesionario los valores adicionales en los términos de la Sección 7.2(d) y siguientes de la Parte General.

8.5 Indemnidad

- (a) El Concesionario mantendrá indemne a la ANI por las reclamaciones judiciales o acciones de terceros relacionadas con la Gestión Predial que asume, en especial en lo que tiene que ver con el reconocimiento de factores sociales, Estudio de Títulos, valoración de terrenos y construcciones, pago de los predios y correcto manejo de los recursos que se destinen para el efecto. Esta indemnidad incluye las reclamaciones o demandas que se interpongan contra la Agencia Nacional de Infraestructura durante el período de la concesión por acciones, hechos u omisiones que de manera directa tengan que ver con la



gestión predial del Concesionario, así como aquellas interpuestas después de terminado el Contrato y con ocasión de las actividades desplegadas por el Concesionario en ejecución de éste.

- (b) Los mayores costos prediales en la Adquisición Predial que adelanta el Concesionario o cualquiera de sus contratistas, generados en errores en la identificación del beneficiario de los pagos, en las áreas requeridas y adquiridas, en los valores de los Predios, o por cualquier pago realizado en exceso o por falta de verificación de gravámenes o limitaciones, o por inclusión de elementos que no se encontraban en el predio físicamente y aparecen registrados en los documentos prediales, que sean atribuibles únicamente al Concesionario, serán de su cargo y, en consecuencia, éste deberá rembolsar, si es del caso, a la Cuenta Proyecto – Subcuenta Predios, los recursos pagados por causa del error o en exceso, previa verificación del hecho por parte de la Interventoría. Así mismo, en estos casos se adelantarán las sanciones a que haya lugar.

8.5. Imposición de servidumbres.

El Concesionario podrá solicitar a la Entidad la imposición de servidumbres por vía administrativa durante la etapa de construcción de los proyectos de infraestructura de transporte. Para esto, el Concesionario debe agotar la etapa de negociación directa con el titular o titulares del derecho real de dominio o al poseedor o poseedores inscritos en un plazo máximo de treinta (30) Días.

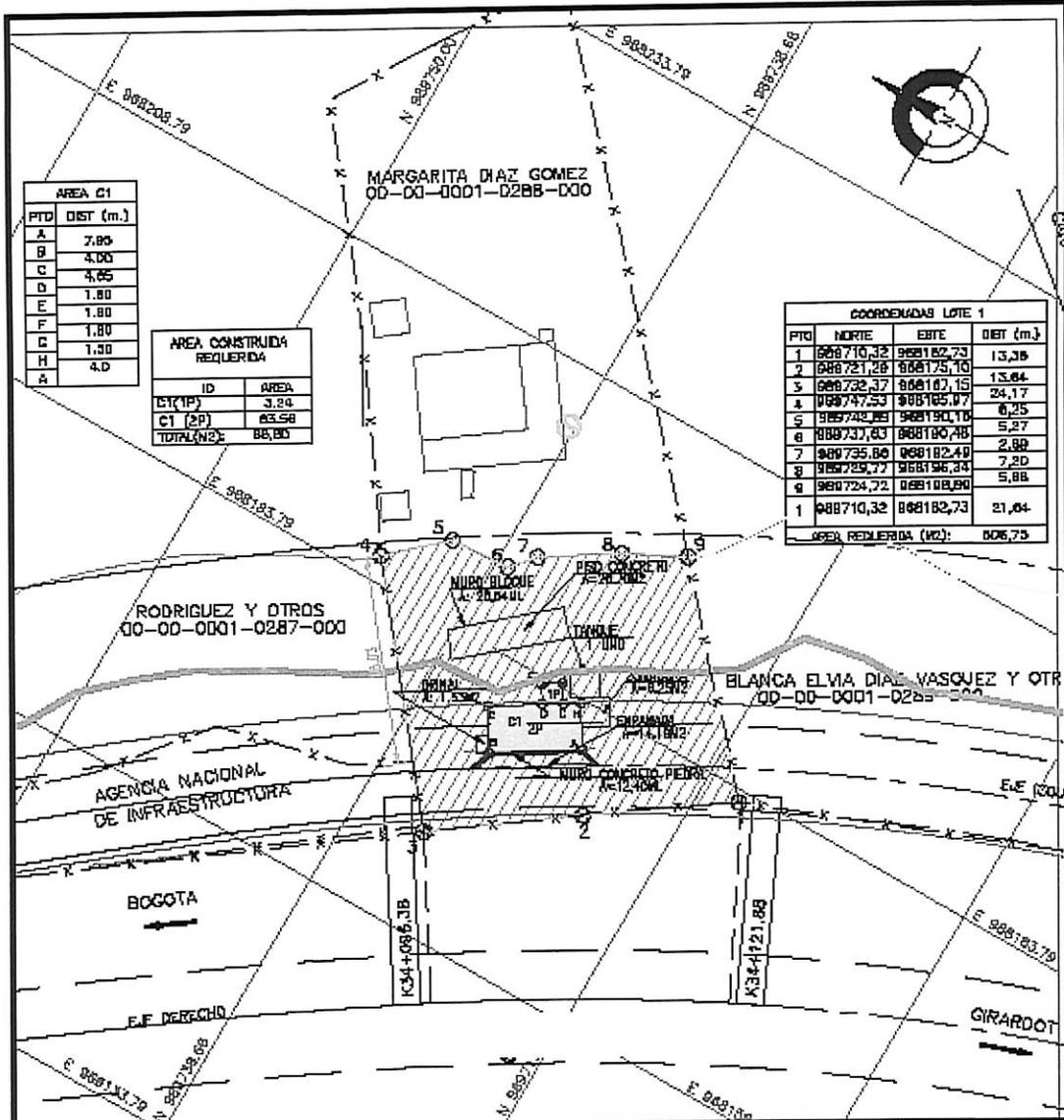
En caso de no lograrse acuerdo con el titular o titulares del derecho real de dominio o al poseedor o poseedores inscritos, la Entidad procederá a la imposición de la servidumbre por vía administrativa, de conformidad con el artículo 38 de la Ley 1682 de 2013 y el Decreto 738 de 2014, compilado en el Decreto 1079 de 2015.

Paul
g. *B* *↑*

CAPÍTULO IX Listado de Anexos

- (a) Anexo 1: Formato de Ficha Predial
- (b) Anexo 2: Formato de Plano Predial
- (c) Anexo 3: Formato Sábana de avalúos
- (d) Anexo 4: Formato Semáforo
- (e) Anexo 5: Formato seguimiento y Control a la Gestión Predial del Concesionario (Sábana Predial)
- (f) Anexo 6: Formato seguimiento y control de Compensaciones Socioeconómicas

Handwritten signature and initials in black ink, including a large stylized 'M' and other scribbles.A small handwritten signature or mark in the bottom right corner.



AREA C1	
PTD	DIST (m.)
A	7,89
B	4,50
C	4,85
D	1,80
E	1,80
F	1,80
G	1,50
H	4,0
A	

AREA CONSTRUIDA REQUERIDA	
ID	AREA
C1(1P)	3,24
C1 (2P)	63,58
TOTPLANO	66,82

COORDENADAS LOTE 1			
PTD	NORTE	ESTE	DIST (m.)
1	988710,32	988182,73	13,26
2	988721,28	988175,10	13,64
3	988732,37	988167,15	24,17
4	988747,53	988165,07	6,25
5	988742,88	988150,18	5,27
6	988737,83	988140,48	2,88
7	988735,80	988132,40	7,20
8	988729,77	988126,34	5,88
9	988724,72	988118,90	
1	988710,32	988182,73	21,04
AREA REQUERIDA (M2):			606,75

GESTIÓN SOCIO-PREDIAL	REVISIÓN 24-04-2013	CONVENCIONES				
Agencia Nacional de Infraestructura		BORDE VIA PROYECTADA ——— AREA REQUERIDA				
		EJE VIA PROYECTADA ——— AREA CONSTRUIDA REQUERIDA				
		DERECHO DE VIA ——— AREA MEJORAS (D.V.)				
		LINDERO ——— AREA SOBREPANTE				
		CERCAS — x — POSTES				
		LINEA DE CHIFLANES ——— ARBOL				
CUADRO DE AREAS (M2)						
AREA REQUERIDA:	AREA TOTAL:	AREA CONST:	AREA D.V.:	FECHA ELAB.: ABR.2013	TRAYECTO DE:	No. CATASTRAL: 00-CO-0001-0288-000
606,75	1,976,00	66,82	0,00	ESCALA: 1:500		FICHA GRAFICA No.

J. - [unclear]



Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP No. 003 DE 2021

Entre:

Concedente:

Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario:

ALO SUR S.A.S

APENDICE TÉCNICO 8

SOCIAL

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 éste 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Generar instrumentos e instancias de planeación que permitan la ordenada relación de las comunidades y su territorio con el Proyecto.
- d) Propender por el cumplimiento de los fines institucionales de las entidades públicas de carácter nacional y regional involucradas en el proyecto.
- e) Crear relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades del Área de Influencia del proyecto
- f) Ejecutar programas tendientes a prevenir, mitigar y compensar los impactos sobre el medio socioeconómico, generados por la construcción de los proyectos de infraestructura, con el fin de contribuir con el desarrollo sostenible y fortalecer las relaciones con las comunidades del área de influencia de los proyectos.
- g) 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.

- h) Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan proyectos de concesión.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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 posible 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.
- a) Plan de Compensaciones Socioeconómicas: Se refiere al instrumento de Gestión Social que menciona el artículo 8 de la Resolución INCO 545 de 2008.
- b) 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).
- c) Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077 de 2012.



4 OBLIGACIONES GENERALES

4.1 Obligaciones del 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 Ambientales, los procesos de Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012 o las normas que los modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- Instalar la oficina 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 construcción, instalación y/o traslado de peajes nuevos o 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, suscritas por el Ministerio del Interior –

Dirección de Consulta Previa. Las cuales se detallan en el Apéndice Técnico 1.

- Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y originada en sus actuaciones de Gestión Social, en los términos señalados 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 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 de la Interventoría, 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 ANI 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 del 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) (d.d) (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, 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 Compondedor, 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 Compondedor, el Concesionario iniciará la ejecución de los programas del PGSC.

Cada doce (12) meses contados a partir de la no objeción al PGSC por parte del Interventor, 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 la Unidad Móvil deberán estar disponibles y en funcionamiento antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la Fecha 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:
 - ✓ Oficina de atención al usuario: una para el proyecto.
 - ✓ Oficina móvil de atención al usuario: una para el proyecto.

- Serán medios electrónicos de atención al usuario:
 - ✓ Correo electrónico
 - ✓ Página web
 - ✓ Call Center
 - ✓ Redes Sociales

Oficina de Atención al Usuario

- El Concesionario deberá proveer, atender y dotar la oficina de atención al usuario, la cual estará ubicada en uno de los municipios y/o unidad territorial de mayor población de las Unidades Funcionales y en todo caso en el Área de Influencia del Proyecto.

La oficina de atención al usuario 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 dentro del primer mes desde la fecha de inicio del contrato de Concesión, es decir, antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la Fecha de Inicio, y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.
- El Concesionario deberá disponer de una oficina móvil, 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 última Unidad Funcional.
- La oficina móvil 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.
- La 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: La oficina de atención al usuario funcionará 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. .
- La oficina deberá ser atendida por una profesional social con experiencia en trabajo comunitario.



Oficina Móvil de Atención al Usuario

El Concesionario deberá contar con una oficina móvil, para el Proyecto, la cual corresponderá a una estructura móvil tipo, 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.

- La oficina móvil estará dotada de los equipos de cómputo y comunicaciones necesarios para prestar idénticos servicios a los que se provén a través de la oficina fija, lo cual incluye, pero no se limitan a computadores, scanner, cámara digital, papelería y teléfono.
- La oficina móvil deberá 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. Esta oficina deberá 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 de Operación.
- El desplazamiento de la oficina móvil 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 oficina móvil deberá ser divulgada por los medios de comunicación a los que se refiere el programa de información y participación comunitaria.

5.2.2.1.5 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 la oficina fija y movable.

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 la interventoría.
- Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.