

**CONTRATO DE CONCESIÓN No XXX DE 2013
Apéndice G - Social**

GESTIÓN SOCIAL

Considerando que se hace necesario mejorar los niveles de desarrollo del País y que la infraestructura de transporte es una de las variables propulsoras de crecimiento económico al permitir la accesibilidad, conectividad y movilidad de la población para satisfacer necesidades, producir y comercializar bienes y servicios, se entiende que la planificación y ejecución de los proyectos de concesión no se limita a la ejecución de las obras, sino que trasciende al cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos: “proyectos que contribuyan al desarrollo de la competitividad del País”, el cual se logra desde los beneficios locales que se van adicionando para lograr una ganancia nacional.

“Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de república unitaria descentralizada, con autonomía de sus territorios, democrática y participativa”¹. De modo que Estado y Sociedad Civil deben ser la esencia de la transformación del Estado en cuanto a la orientación del diseño de los programas sociales. Sí en realidad logramos que la participación se convierta en un pilar para la formulación y ejecución de proyectos sociales y políticas públicas, es en este escenario que adquiere validez el ejercicio de la intervención social, con el fin de permitir que las comunidades se apropien de las herramientas y los conocimientos que requieren para estar lo suficientemente empoderadas para actuar y participar en la identificación de sus problemas, priorizar y formular aquellas que el Estado deba ejecutar para potenciar su ascenso y desarrollo económico y social.

Se necesita entonces de programas integrales, para que en todos los ámbitos como en el social y ambiental las comunidades participen y con su actividad logre reformas sociales que vengan de su propia búsqueda, de su organización, de la movilización de la sociedad civil en defensa de sus derechos; basados en los fines esenciales del Estado consignados en la constitución política colombiana la Agencia Nacional de Infraestructura, desarrolla la infraestructura de transporte en los modos carretero, férreo, portuario, fluvial y marítimo a través de la estructuración, adjudicación y gestión contractual de proyectos de concesión y/o de Asociación Público Privada, con eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos.

Mediante el Decreto 4165 del 3 de noviembre de 2011 numeral 7, la Agencia Nacional de Infraestructura debe *“identificar, analizar y proponer criterios de distribución de riesgos en los proyectos de concesión u otras formas de asociación Público Privada con sujeción a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional y en coordinación con la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno”*. Y en el artículo 17 numeral 12 *“Establecer metodologías y estrategias de manejo, y dirigir y/o supervisar la gestión social, predial y ambiental en cumplimiento de los contratos, permisos y licencias, incluidos los procesos de expropiación que se requieran en el desarrollo de los proyectos a cargo de la Agencia.”* Los cuales se comprometen en el propósito institucional de establecer las condiciones para que los proyectos de infraestructura del sector con participación del capital privado se ejecuten sobre bases de desarrollo integrado y sostenible que aseguren el adecuado manejo de los recursos naturales y procuren condiciones de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población.

La Agencia Nacional de Infraestructura, define dentro de su política social entre otros los siguientes instrumentos de gestión social:

1. PLAN DE COMPENSACIONES SOCIOECONÓMICAS

Definido en la Resolución 545 de 2008, 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

¹ Constitución Política Colombiana - 1991

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.

2. PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Es el instrumento de Gestión Social incorporado al Plan de Manejo Ambiental que hace parte de la Licencia Ambiental, mediante el cual el responsable de la Licencia asume obligaciones concretas para la prevención, mitigación y compensación de los impactos que la ejecución del proyecto genera al entorno social ubicado en el área de influencia del proyecto.

3. PLAN SOCIAL BASICO (PSB)

El Concesionario se compromete a elaborar e implementar el Plan Social Básico bajo el enfoque del Marco Lógico, como instrumento institucional a través del cual el ejecutor del proyecto desarrolla programas integrales de intervención social, que garanticen su relación permanente con las comunidad durante el desarrollo de las etapas del proyecto.

El contenido y los criterios de aplicación del PSB se describen a continuación:

3.1 Análisis de entorno

Se debe describir el escenario en el cual se van a ejecutar los programas sociales; mediante los cuales se resalta 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.

3.2 Matriz de Involucrados

Involucrar a la comunidad, instituciones y organizaciones en los proyectos que los afectan en su vida cotidiana y que son de interés público, facilitando los medios para que puedan participar.

Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan proyectos de concesión.

3.3 Programa de Atención al Usuario (Programa Social)

El objetivo del programa de Atención al Usuario es crear y 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 o telefónicamente. En este sentido todas las comunicaciones, solicitudes quejas, reclamos, sugerencias serán atendidas como Derechos de Petición y se dará el trámite en los plazos previstos por la ley.

Para la ejecución de este programa el Concesionario deberá mantener una Oficina de Atención Móvil que le permitan tener cobertura adecuada en la zona de influencia del proyecto, atender oportunamente las situaciones que se generen con los vecinos del proyecto, generar y consolidar una imagen institucional que genere reconocimiento y confianza en los usuarios.

3.3.1 Especificaciones de la Oficina de Atención Móvil

- Un Vehículo tipo camioneta doble cabina, identificada con los correspondientes logos institucionales (Concesionario e Agencia Nacional de Infraestructura alusivos al programa de atención al usuario).
- Computador portátil, cámara digital y Papelería.
- Operará de acuerdo con lo establecido en un cronograma de atención semanal para que tenga cobertura en todos y cada uno de los municipios del área de influencia directa.
- El desplazamiento de la oficina de atención al usuario y el horario para su funcionamiento en cada municipio programado, será de mínimo 4 horas y su funcionamiento dependerá de las actividades programadas con la comunidad.

3.3.2 Sistema de Atención al Usuario

El concesionario deberá formular y desarrollar 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; con el objetivo de establecer normas y procedimientos de obligatorio cumplimiento, que permitan unificar criterios sobre el manejo de las peticiones y servir de guía e instrumento de consulta permanente, especialmente para las personas responsables de atención al usuario, para proponer planes y programas de mejoramiento del servicio en las diferentes áreas que maneja el concesionario, conforme a las necesidades detectadas.

Toda queja, solicitud o reclamo que se presente deberá ser registrada, atendida y notificada la respuesta. Para cada queja se reportará la información pertinente: formato diligenciado de FPSB01, anexos a la petición, formato diligenciado de FPSB 02, oficio de respuesta. Para toda petición, relacionada con el desarrollo físico de la obra se anexará además registro fotográfico previo petición y posterior a la solución. La interventoría y el ANI revisarán periódicamente el cumplimiento de los requisitos en el sistema de atención al usuario.

El concesionario deberá disponer de una cuenta de correo electrónico para recibir las peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el proyecto, e instalar buzón en la oficina fija y móvil para que los usuarios depositen en él las peticiones, e informar a los usuarios para que hagan uso de este mecanismo de atención.

Con el fin de establecer un término general para atender y resolver las quejas, inquietudes, solicitudes y reclamaciones presentadas y en general cualquier solicitud que provenga de un tercero se establecerá un término de 15 días hábiles contados a partir del recibo del documento como plazo máximo para su resolución. Para el establecimiento del sistema de atención de quejas, deberá diligenciar los formatos FPSB 01 y FPSB 02 donde se registra la recepción de la petición, explica con claridad el tipo de petición y el trámite dado.

La oficina de atención al usuario será la responsable del sistema de atención al usuario y por ende responsable de realizar las acciones necesarias para la recepción, trámite, notificación y verificación del cumplimiento de los tiempos de la respuesta. En los casos que la solución de la petición dependa de otras instancias de la concesión, se deberá prever en la organización interna del sistema, las medidas para el cumplimiento de los tiempos y procedimientos.

En el archivo de la oficina de atención al usuario deberá reposar copia de cada una de las peticiones presentadas y del trámite realizado. El sistema de atención al usuario es responsabilidad del concesionario y no podrá delegar en sus subcontratistas el cumplimiento de esta obligación.

El Concesionario deberá consolidar bimestralmente la información en el formato FPSB14 y realizar el análisis de los PQRs recibidos, tramitados y cerrados, los cuales formarán parte de los anexos del informe bimestral que enviara al interventor y a la Agencia Nacional de Infraestructura.

3.4 Programa Comunicar (Programa social)

3.4.1 Componente de Información del Proyecto

Este proyecto contempla el uso de medios de comunicación escritos (volantes, pasacalles, publicaciones, folletos, internet) que permitan informar de manera permanente a los usuarios sobre el desarrollo del proyecto, las actividades de obra, 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.

3.4.2 Reuniones con Comunidad, Instituciones y Agremiaciones

Para cada una de las reuniones previstas a realizar con la comunidad deberá realizar invitación formal al ANI y la Interventoría con diez días de anticipación establecida para cada una.

3.5 Programa de Movilidad Segura (programa social)

Los conflictos en relación con la infraestructura de transporte se generan por la articulación de tres variables en un mismo escenario: a) necesidad de movilidad, b) derechos de las personas y c) ordenamiento territorial. El objetivo del programa es 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 de concesión, el concesionario formulará e implementará el programa de movilidad segura que contenga como mínimo lo siguiente:

3.5.1 Campañas de Prevención de Accidentes

Ejecución trimestral de campañas de prevención de accidentes viales, entendidas como el conjunto de actos o esfuerzos planificados de índole formal y no formal que se aplican a uno o mas objetivos específicos para lograrse dentro del corredor vial durante el tiempo de la concesión acorde con el tipo de usuario, la temática a trabajar, definiendo temáticas pertinentes a la movilidad de la población y uso de la infraestructura en condiciones de seguridad y comodidad. La selección de los grupos de interés deberá considerar empresas de transporte, equipamiento comunitario, comunidad habitante barrios o veredas y sectores comerciales.

3.5.2 Actividades Pedagógicas de Formación

- Realizar trimestralmente 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.
- El informe Bimestral presentará las actividades realizadas en el programa de movilidad segura, revisará los índices de accidentalidad, el tipo de accidente o percance mas frecuente que se presente en relación con la movilidad de los usuarios, las posibles causas que lo generan e identificará las medidas a desarrollar para disminuir el riesgo de ocurrencia de dichos eventos.
- El informe incluirá copia de cada uno de los elementos entregados o registro de los elementos colocados para movilidad segura de los usuarios. De cada pieza informativa se deberá hacer entrega al Interventor y al ANI diez (10) días antes de su edición para su concepto y observaciones. De cada una de las piezas entregadas a los usuarios, se remitirá copia a la Interventoría.

3.6 Personal del Plan Social Básico

Para la formulación e implementación del PSB y demás compromisos de gestión social, el Concesionario deberá contar con el siguiente personal:

- Un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Sociólogo, o Psicólogo Social) con experiencia de tres años en formulación de proyectos y/o resolución de conflictos o con especialización relacionada y un año de experiencia específica.

La hoja de vida del profesional deberá ser remitida a la ANI para revisión del cumplimiento de los requisitos previstos.

3.7 Informes de Gestión Social dentro del Plan Social Básico (PSB)

El concesionario deberá radicar en el ANI informes bimestrales del plan social básico conforme a la siguiente:

3.7.1 Conformación del Informe bimestral de gestión social

Orden de la presentación del informe:

- Carátula
- Nombre del proyecto
- Plano del proyecto

PROYECTO ZIPAQUIRÁ BUCARAMANGA
(PALENQUE)

CONTRATO DE CONCESIÓN
Apéndice G - Social

- Nombre del Informe y periodo a que corresponde el informe
- Fecha de presentación
- Resumen ejecutivo del proyecto de concesión
- Personal profesional participante en la gestión social
- Cobertura geográfica y poblacional de la gestión social adelantada
- Cronograma de actividades del bimestre o trimestre anterior (según formato)
- Presentación de la ejecución de cada programa (según esquema)
- Anexos. (Deben ir al final de cada programa, permite a quien lo revisa tener las evidencias del trabajo realizado de acuerdo con el cumplimiento de objetivos y metas propuestas para cada uno de ellos.)
- Cronograma del bimestre o trimestre siguiente.

Para cada programa se presentará el siguiente esquema bajo la matriz de marco lógico:

- Objetivos propuestos para el bimestre.
- Metas propuestas de cada programa.
- Actividades realizadas.
- Indicadores objetivamente verificables.
- Temas pendientes.
- Evaluación.
- Anexos.

CONTENIDO

1.	PLAN DE COMPENSACIONES SOCIOECONÓMICAS	1
2.	PLAN DE GESTIÓN SOCIAL	2
3.	PLAN SOCIAL BASICO (PSB)	2
3.1	Análisis de entorno	2
3.2	Matriz de Involucrados	2
3.3	Programa de Atención al Usuario (Programa Social).....	2
3.3.1	Especificaciones de la Oficina de Atención Móvil.....	2
3.3.2	Sistema de Atención al Usuario.....	3
3.4	Programa Comunicar (Programa social).....	3
3.4.1	Componente de Información del Proyecto	3
3.4.2	Reuniones con Comunidad, Instituciones y Agremiaciones	3
3.5	Programa de Movilidad Segura (programa social).....	4
3.5.1	Campañas de Prevención de Accidentes	4
3.5.2	Actividades Pedagógicas de Formación	4
3.6	Personal del Plan Social Básico.....	4
3.7	Informes de Gestion Social dentro del Plan Social Básico (PSB).....	4
3.7.1	Conformación del Informe bimestral de gestión social.....	4