



Libertad y Orden

**BICENTENARIO**  
de la Independencia de Colombia  
**1810-2010**



## APÉNDICE D 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.

La participación del sector privado en el desarrollo de proyectos del orden nacional, como alianza con el Estado para la financiación de proyectos de infraestructura, resulta de vital importancia como una estrategia central para la superación de los desafíos sociales y económicos del país, que permitan contribuir con el desarrollo de la competitividad y lograr altos niveles de calidad en la infraestructura contribuir al impulso y fortalecimiento del desarrollo regional a través de la gestión y apoyo de las actividades conexas y derivadas del proyecto, de manera que se maximice el beneficio social por el mismo.

El instituto Nacional de Concesiones, define dentro de su política social los siguientes instrumentos de gestión social:

**A. PLAN DE COMPENSACIONES SOCIOECONÓMICAS:** Definido en la Resolución 545 de 2008, el cual consiste en el catalogo 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.

**B. 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.

**C. PLAN SOCIAL BASICO (PSB):** El Concesionario se compromete a elaborar e implementar el Plan Social Básico, 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, se desarrolla como mínimo a través de los siguientes programas: Programa de Atención al Usuario, Programa Vecinos, Programa de Seguridad Vial, Programa Comunicar, Programa Iniciativas, Programa Rehabitar, cuyos criterios de aplicación se encuentran contenidos en el presente aparte del documento.

Para el manejo de la gestión social del Proyecto el Concesionario deberá presentar al INCO y al Interventor, un Plan de Gestión Social, dentro de los sesenta (60) Días siguientes a la suscripción del Acta de Inicio de Ejecución del Contrato. El INCO y el Interventor podrán formular observaciones al Plan Social Básico propuesto por el Concesionario dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a su presentación y el Concesionario tendrá como máximo 15 días hábiles para ajustarlo, complementarlo y entregarlo al INCO, acorde con las observaciones presentadas. En caso de no existir observaciones dentro del plazo antes señalado, el Concesionario deberá iniciar la ejecución del PGS presentado, sin perjuicio de que con posterioridad a esta fecha el INCO o el Interventor realicen observaciones al mismo.

El Concesionario deberá presentar informes bimestrales al Interventor y al INCO, dentro de los cuales se haga un resumen de las actividades realizadas y el cronograma de actividades del PSB a desarrollarse en el bimestre siguiente, con el fin de que el Interventor y el INCO evalúen la gestión realizada y el cumplimiento del PSB. En este sentido, una vez el Concesionario presente el respectivo informe, el Interventor y el INCO tendrán diez (10) Días para verificar las gestiones ejecutadas por el Concesionario y realizar comentarios al informe. En el caso en que se hicieren observaciones o comentarios al informe, el Concesionario tendrá quince (15) Días para complementar sus gestiones de acuerdo con las observaciones realizadas y volver a presentar el informe a satisfacción del mismo.

El Plan Social Básico es un instrumento institucional estratégico que hace parte de la política social del INCO a través del cual se busca facilitar y potencializar la integración del proyecto de concesión en el ordenamiento y realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de una región influenciada por un proyecto de infraestructura concesionada.

El PSB deberá ser formulado e implementado por el Concesionario durante el tiempo de vigencia del contrato de concesión y deberá considerar como mínimo los elementos que hacen parte de la formulación de un proyecto: objetivos, alcance, metas, metodologías, recursos, cronograma, indicadores, actividades, seguimiento y evaluación.

#### **OBJETIVOS DEL PLAN SOCIAL BÁSICO:**

1. 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.
2. Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan proyectos de concesión.
3. 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.
4. Implementar sistemas de mejoramiento continuo en la atención a los usuarios en los proyectos que adelanta la nación a través de los concesionarios.
5. Realizar en la etapa de preconstrucción el censo poblacional de las personas afectadas por el proyecto y el inventario de bienes impactados, que se refiere al estudio detallado de todas las pérdidas que sufrirá cada hogar, comunidad y empresa influenciados por el proyecto.
6. Constituir en el imaginario colectivo una cultura vial por medio de una metodología basada en la divulgación, la recreación y el trabajo en equipo, generando conciencia, sensibilidad y compromisos en las comunidades del área de influencia del corredor vial.

El Plan Social Básico deberá contener los siguientes programas:

- Programa de Atención al Usuario
- Programa Vecinos
- Programa de Seguridad Vial
- Programa Comunicar
- Programa Iniciativas
- Programa Rehabitar

El Concesionario considerará entre otros los siguientes clientes externos como objetivos en el Plan Social Básico, con quienes se deben 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, 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.** Corporaciones Autónomas, 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.

Programas que integran el Plan Social Básico:

**1. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.-** La información es un requisito para que las comunidades conozcan, analicen y hagan parte de las decisiones relacionadas con su entorno, lo que demanda información clara, oportuna y precisa. 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 del Plan Social Básico, el Concesionario deberá instalar y mantener una oficina de atención fija y una 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.

En caso que se viabilice el alcance condicionado u obras adicionales que impliquen procesos constructivos o afectación a terceros, la oficina de atención fija y móvil se mantendrá en funcionamiento durante el antes, durante y después de la realización de las obras del alcance condicionado y o de las obras adicionales

**La oficina fija de atención al usuario, tendrá las siguientes especificaciones:**

- Instalación ubicada en el área de influencia directa del proyecto o en zona adyacente al proyecto de concesión.

- Horario de atención: desde el inicio de la etapa de preconstrucción hasta la finalización de la etapa de construcción de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
- Para la etapa de operación funcionará durante tres días a la semana en el horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 2 p.m.
- Espacio adecuado en iluminación, ventilación y accesibilidad para atender al público.
- Amoblamiento necesario para atender al público: mesa para reuniones mínimo para 8 personas, computador, telefax, sillas, tablero o papelógrafo, cámara digital, video beam, archivo, escritorio, papelería y establecer un número telefónico de atención al usuario.
- Aviso visible al exterior de la oficina con el nombre del proyecto de concesión, “Oficina de Atención al Usuario”, con dimensiones de (100 cm. x 50 cm.) logo del INCO y del Concesionario y de forma visible la línea de atención al usuario.
- La oficina deberá ser atendida por uno de los profesionales sociales con experiencia en trabajo comunitario, este debe operar de tiempo completo.
- El concesionario deberá contar con oficinas de atención a la comunidad, localizadas en jurisdicción de los tramos o trayectos que se encuentren en ejecución de obras, con el fin de brindar información y solución oportuna sobre quejas y reclamos.

**La oficina de atención móvil tendrá las siguientes especificaciones:**

- Vehículo tipo camioneta doble cabina, identificada con los correspondientes logos institucionales (Concesionario e INCO alusivos al programa de atención al usuario) para la movilización exclusiva del equipo de gestión social en los diferentes trayectos o tramos del proyecto.
- Computador portátil, cámara digital y Papelería.
- Operará desde el inicio de la etapa de preconstrucción hasta el segundo año de la etapa de operación.
- El horario para su funcionamiento dependerá de las necesidades de desplazamiento del equipo de gestión social del concesionario y del INCO. Dependiendo de las actividades programadas con la comunidad.
- El desplazamiento de la oficina de atención al usuario, dependerá de las necesidades de atención o información del proyecto, la comunidad o el INCO.

**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 INCO 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.

De manera genérica se denominará petición a cualquier comunicación que realice un particular, institución u organización en el sistema de atención al usuario en relación con el proyecto. Se consideraran las siguientes definiciones:

**Queja o Reclamo:** Manifestación oral o escrita de disgusto, inconformidad o descontento, contra una persona o la entidad por hechos o actos relacionados con el cumplimiento del objeto del contrato y las obligaciones que debe cumplir el Concesionario.

**Sugerencia:** Recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión del Estado a través del concesionario.

**Solicitud:** Documento en el que se hace una petición formal respecto a hechos, acciones e información generada por el desarrollo del proyecto, las solicitudes las podemos clasificar en: Solicitud de información particular o general, solicitud de consultas y conceptos relacionada con las funciones que desempeña el concesionario y solicitud de consulta de documentos.

Los informes bimestrales de gestión social que presente el concesionario, incluirán el informe de las actividades ejecutadas en el bimestre del sistema de atención al usuario, diligenciando el formato de seguimiento a los PQR recibidos por el concesionario en el formato FPSB – 014. Los asuntos o servicios que presentan el mayor número de quejas, tipo de petición más frecuente, sugerencias de los usuarios orientados a mejorar el servicio y a racionalizar el empleo de recursos y se establecerán las medidas de ajuste necesarias para mejorar el sistema de atención. En todo caso toda petición que se presente deberá ser atendida y resuelta.

**2. PROGRAMA VECINOS .-** El plazo previsto para los proyectos de concesión implica una relación permanente del Estado, a través del Concesionario con la población habitante o aquella que desarrolla algún tipo de actividad económica o institucional en el área de influencia del proyecto, esta confluencia de intereses públicos y privados requiere del desarrollo de acciones que permitan el ejercicio de colaboración, autoridad y participación.

El proyecto vecinos requiere del conocimiento detallado de las actividades que se desarrollan en la zona aledaña a la vía, la construcción de relaciones sociales y de cooperación entre Concesionario y vecinos, la búsqueda de participación de todos los actores responsables de los procesos, el conocimiento de las prácticas productivas y sociales, el conocimiento de los planes de desarrollo y ordenamiento municipal, la oferta local y regional de apoyo a la solución de problemas. Es importante que se cuente con la participación de líderes comunitarios, representantes de las empresas locales, organizaciones e instituciones para crear agendas de trabajo.

Entre los problemas mas frecuentes que se pueden presentar con los vecinos y que deben ser abordados y atendidos por el Concesionario se encuentran: Lavaderos en zonas aledañas a la vía, actividades de explotación minera, industriales o comerciales en zonas aledañas a la vía, inestabilidad de zonas aledañas al proyecto, cambios en la reglamentación urbanística de los municipios, manejo de aguas servidas, traslado de cercas, ocupación de espacios público, depósito de basuras en la zona de vía, aprovechamiento de recursos forestales.

### **Elaboración del Diagnostico Participativo de las problemáticas identificadas en el EIA – Estudio de Impacto Ambiental.**

El concesionario deberá realizar un diagnóstico Participativo de los conflictos de intereses en las zonas aledañas al proyecto. Entendido como el proceso metodológico que permite identificar y explicar los problemas y las alternativas de solución de las poblaciones

influenciadas por los proyectos, con la participación de los ciudadanos y las comunidades organizadas establecidas en la región.

El Diagnostico participativo, permite la identificación de la naturaleza o esencia de situaciones o actividades que generan incidencia en el adecuado desarrollo del proyecto, el normal funcionamiento de las actividades en los predios aledaños al proyecto y en la forma de vida de la población asentada en el área de influencia del proyecto y se establece las medidas a tomar.

El análisis de las situaciones que se presentan y su manejo se fundamentará en técnicas como árbol de problemas, mapa conceptual, mapa de conflictos y/ o otras técnicas de resolución de conflictos. Para la elaboración del diagnostico participativo se deberá tener en cuenta las siguientes herramientas:

### **Herramientas de aplicación para el trabajo de campo.**

En el trabajo de campo se deben aplicar las siguientes herramientas, llevándose a cabo el siguiente procedimiento:

#### **Revisión bibliográfica.**

- Consulta de fuentes secundarias (PBOT, POT, EOT, Planes de Desarrollo Municipal y departamental, material bibliográfico).
- Consulta de fuentes primarias (Estudios, diagnósticos y recuperación de la historia de las comunidades a intervenir, igualmente para comunidades étnicas).

#### **Pautas de entrevista.**

- Dirigidas a autoridades locales vinculados a las organizaciones comunitarias de los municipios influenciados por los proyectos de concesión.
- Dirigida a los líderes comunitarios de la zona de influencia del proyecto.
- Dirigida aleatoriamente a habitantes del sector o región influenciada.

#### **Aplicación de encuestas.**

- Diagnóstico socioeconómico y cultural.
- Inventario socioeconómico.

#### **Intervención comunitaria.**

- Diagnóstico socioeconómico y cultural.
- Inventario socioeconómico.

#### **Reconocimiento de campo.**

- Planeación y programación de actividades por temas identificados con la comunidad, y notas de observación participante y no participante.



### Registro fotográfico.

- Panorámicas de los puntos neurálgicos (áreas comerciales y residenciales), accesos viales, actividades productivas, transeúntes.

### Entre las acciones a desarrollar deberá realizar el siguiente procedimiento:

- **Diagnóstico de la problemática:** estableciendo cual es el problema específico que se presenta y las causas que lo originan.
- **Identificación de riesgos y potencialidades que se generan por la situación problemática:** establecer en el corto y mediano plazo las consecuencias de no resolver el problema y los beneficios que se generan por la solución del mismo.
- **Definición del grupo de interés:** Identificar las personas y/o instituciones que tienen relación con la ocurrencia del problema y deben participar en su solución. Esta identificación debe ser específica y clara, de manera que sea viable el trabajo en equipo, en los casos que deban participar más de dos personas o instituciones; para tal efecto se hace necesaria la realización del sociograma.
- **Acercamiento y sensibilización con grupos de interés:** Acercamiento preliminar en el que se evidencie el interés, la iniciativa e importancia del grupo en la solución del problema.
- **Reuniones con grupo de interés por problemática específica:** Es el escenario neutral que permite el análisis de la situación que se presenta.
- **Definición de mecanismos de solución:** Identificación conjunta y acuerdos en las soluciones al problema encontrado y definición del cronograma de trabajo.
- **Definición de competencias y responsabilidades:** Acorde con los intereses y competencias, se definen las acciones a desarrollar por cada una de las partes.
- **Implementación de mecanismos de solución:** Desarrollo de las acciones acordadas conforme al cronograma previsto.
- **Reunión de evaluación y seguimiento:** para verificar el cumplimiento de las actividades acordadas y la eficiencia de las medidas implementadas.
- **Evaluación:** Revisión general del proceso adelantado, situaciones de conflicto, identificación de facilitadores, logros obtenidos.
- **Retroalimentación con grupo de interés:** Para resaltar la participación y los logros obtenidos en el proceso y las ganancias adicionales generadas por el proceso y aprendizajes de las experiencias no exitosas.
- **Divulgación por medios escritos y audiovisuales de la gestión desarrollada:** Que permitan el conocimiento de la comunidad del área de influencia donde se presenta el conflicto y el reconocimiento de los actores participantes en el proceso.

Para la divulgación de las experiencias exitosas con la comunidad, **se apoyará con el programa comunicar**, de manera que se logren una cobertura importante en la divulgación.

El reconocimiento del esfuerzo de los usuarios deberá ser concretado en elementos asociados al problema de origen y que cumplan además de la función de reconocimiento

social con una función pedagógica y en todo caso útil para el usuario, de manera que se estimule el diálogo y la concertación con la comunidad. Los elementos de reconocimiento deberán estar inscritos en el contexto de solución de conflictos y deberá ser claro para el usuario y la comunidad el motivo de su entrega.

Adicional a la entrega del documento del Diagnostico Participativo, se dejarán registros fotográficos de las acciones adelantadas y se llevará una memoria del proceso desarrollado, acorde con el formato FPSB10.

**3.- PROGRAMA DE MOVILIDAD SEGURA.-** Los conflictos en relación con la infraestructura de transporte se generan por la articulación de tres variables en un mismo escenario: necesidad de movilidad, derecho de las personas y el ordenamiento territorial con el objetivo de disminuir de 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 desde el inicio de la etapa de preconstrucción, hasta la finalización de la etapa de operación.

La movilidad de la población que se transforma por las especificaciones técnicas de los proyectos concesionados, está asociada además por otras particularidades entre las que se incluyen estado de ánimo de las personas, edad de los usuarios, condiciones climáticas, condiciones físicas y mentales de los usuarios, tradiciones de la comunidad, topografía regional, variables estas que ponen en peligro la seguridad e integridad de los usuarios de la vía y de la infraestructura como patrimonio público.

Considerando que el factor humano es el que mayor incidencia tiene en la accidentalidad, el proyecto de movilidad segura estará orientado a informar, persuadir, capacitar, sensibilizar e inducir 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 del espacio público, especialmente en las vías.

La planificación y desarrollo del proyecto de seguridad vial planteará las estrategias y metodologías, de manera complementaria a las normas y reglamentaciones existentes, que busquen el uso y disfrute de la infraestructura vial por parte de los usuarios en condiciones de seguridad y comodidad. Para tal fin se plantearán y desarrollarán 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 (peatones, conductores, habitantes, instituciones, organizaciones entre otros).

La planificación y ejecución del proyecto de movilidad segura responderá a las realidades y particularidades geográficas y culturales de las regiones atravesadas por el proyecto de infraestructura, por ende las herramientas pedagógicas que se utilicen para el desarrollo de

las diferentes actividades, deben responder a referentes culturales locales claros para la comunidad.

**El desarrollo del programa de Movilidad Segura debe incluir:**

- **Convenios Ínter administrativos:** El concesionario debe realizar una gestión conjunta con las autoridades e instituciones que están relacionadas con las actividades de seguridad y cultura vial y prevención de accidentes (FPV – Fondo de Prevención Vial, Policía de carreteras, Secretarías de Transito y Entidades privadas que tengan relación con el tema)
- **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.

**Diseño, elaboración y distribución por parte del concesionario de Material Informativo:**

- **Afiches Semestrales:** Distribución semestral de afiches relacionados con el proyecto de concesión, en sitios de importancia y encuentro de la comunidad con referentes culturales propios de la región, que propicien la reflexión sobre los riesgos de la movilidad y las medidas de prevención.
- **Merchandising Publicitario:** Distribución semestral de material informativo como bolsas, calendarios, volantes o cualquier otro elemento útil al usuario, que pueda tener función pedagógica sobre la movilidad en condiciones seguras a los usuarios del proyecto en aspectos como explicación de especificaciones del proyecto, medidas de prevención, situaciones de emergencia.

El número de elementos a entregar corresponderá al TPD mensual del proyecto inmediatamente anterior, la distribución se realizara considerando la entrega de material durante el fin de semana y entre semana, para lograr mayor cobertura en la información.

**Actividades Pedagógicas de Formación.**

- **Institucional:** Desarrollo mensual de actividades pedagógicas de formación – educación en las instituciones y organizaciones ubicadas en el área de influencia del proyecto. (Ej. Guarda Vías Voluntarios, Parque interactivo y diferentes actividades con escuelas y colegios públicos y privados)

- **Peatones:** 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 INCO 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.

**4.- PROGRAMA COMUNICAR** .- El concesionario deberá formular y ejecutar un proyecto de comunicaciones en el que se planteen estrategias que permitan crear y fortalecer canales de comunicación con los usuarios, conocer el alcance del proyecto, el cronograma de obra, el estado de avance del proyecto, posicionar regionalmente el proyecto de concesión y promocionar todas las actividades locales y regionales de la zona de influencia del proyecto que redunden en el incremento del tránsito y el uso del proyecto por parte de la comunidad, divulgar las experiencias exitosas de concertación y colaboración con el proyecto.

El proyecto comunicar busca que la información y especialmente la que es de interés común por originarse en la relación infraestructura usuarios de los bienes de uso público sea una aplicación de los derechos y deberes ciudadanos y una oportunidad para enlazar el proyecto con el entorno.

#### **Componente de Información del Proyecto.**

Este proyecto contempla el uso de medios de comunicación orales (programas radiales, comunicados, programas televisión) y 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.

El Concesionario adelantará para cada uno de los trayectos las siguientes reuniones de información:

#### **Reuniones con Comunidad, Instituciones y Agremiaciones.**

Para cada una de las reuniones previstas a realizar con la comunidad en las diferentes etapas del proyecto, el concesionario deberá realizar invitación formal al INCO y la Interventoría con diez días de anticipación establecida para cada una.

**Se deberán realizar las siguientes reuniones:**

En cada una de las etapas del proyecto (**Etapa de Preconstrucción, Etapa de Construcción y Etapa de Operación**), se realizarán reuniones en los municipios del área de influencia del proyecto, con el fin de informar los alcances de la obra, las ventajas y beneficios que trae para la comunidad, el plan de gestión social, los programas del plan social básico y el plan de manejo ambiental; estas reuniones se realizarán a los 45 días hábiles del inicio de la Etapa de Preconstrucción; y a los 15 días hábiles previos al inicio de la Etapa de Construcción y de la Etapa de Operación.

**Estas reuniones se realizarán semestralmente o cuantas veces sea necesario** dependiendo de las características de movilización y participación de las comunidades. Para la realización de estas actividades el concesionario deberá contar con la participación del equipo técnico, social y ambiental del proyecto.

**Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:**

- Elaboración de convocatoria según formato FPSB-03 del INCO
- Elaborar presentación en power point y presentarla al INCO 5 días antes del desarrollo de la actividad para sus observaciones.
- Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con 8 días de anticipación a la realización del evento. FPSB-04
- Convocatoria de invitación a la reunión.
- Realización del evento Formato FPSB 05- FPSB 06
- Registro de asistencia.
- Elaborar acta de reunión Formato FPSB07.
- Elaborar registro fotográfico FPSB08.

**Para la realización de las reuniones se desarrollara teniendo en cuenta el siguiente orden:**

- Presentación del INCO
- Presentación del Concesionario.
- Presentación de la Interventoría.
- Ventajas y beneficios del proyecto de concesión.
- Alcance general del proyecto.
- Cronograma del proyecto.
- Programas del Plan Social Básico – Alcances.
- Alcances de la Gestión Ambiental.

- Preguntas y Sugerencias.

### **Publicación Informativa:**

El concesionario deberá elaborar una publicación trimestral, boletín o periódico tamaño carta u oficio a full color y con un mínimo de 6 paginas y 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.

**5.-PROGRAMA INICIATIVAS.-** El logro del objetivo de contribuir al desarrollo de la competitividad del país a través de proyectos de concesión que garanticen la conectividad, intermodalidad y optimización de los costos de transporte, es posible cuando paralelamente al desarrollo de los proyectos de infraestructura, se identifican, promueven y fortalecen las potencialidades locales que permiten el crecimiento y sostenibilidad de una región, en consideración a que es la suma de los desarrollos locales la que permite el crecimiento de la economía nacional.

### **Formulación de los proyectos de Iniciativas.**

El Concesionario deberá formular y desarrollar proyectos de iniciativas para identificar, impulsar, apoyar y fortalecer, en coordinación con las entidades responsables, el desarrollo y fortalecimiento de iniciativas locales, regionales, rurales y de conectividad entre lo rural y lo urbano de los proyectos que tengan incidencia directa o indirecta en los niveles de tráfico vehicular, en el transporte de bienes o la prestación de servicios a través del proyecto de infraestructura concesionada y diferentes escenarios de influencia del proyecto.

### **Escenarios a tener en cuenta.**

Para la el desarrollo de este programa se debe tener en cuenta el apoyo y fortalecimiento de iniciativas, las condiciones económicas y sociales de la zona, los proyectos en ejecución y en planificación en la zona, el plan de desarrollo municipal y de ordenamiento territorial, las experiencias no exitosas de proyectos comunitarios y particulares, las prácticas y costumbres regionales y la oferta institucional y organizativa.

El concesionario deberá realizar un diagnostico con base en información primaria y secundaria de la vocación regional, el tipo de actividades económicas local y regionalmente, la demanda y oferta de servicios y las oportunidades de crear, ampliar o fortalecer mercados. Con base en este diagnostico, el concesionario debe evaluar los

pequeños y medianos proyectos que pueden tener vinculación con el proyecto de concesión y definir los niveles de intervención en el mismo. El desarrollo de este programa se presentará por proyecto de iniciativa de acuerdo al formato FPSB09 y FPSB10.

El proyecto de apoyo a iniciativas busca aprovechar las redes sociales existentes, las instituciones locales y regionales, el capital humano de la región, la experiencia de las empresas y proyectos en curso o consolidados y el conocimiento que se genera por razón del proyecto de los municipios y las regiones para ser facilitadores de procesos de desarrollo alrededor del proyecto de concesión.

### **Organización para la participación y el desarrollo comunitario**

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, brindando asesoría y capacitación para la efectiva participación de la comunidad en la ejecución del Plan Social Básico, el Control Social a la ejecución de la obra y en la aplicación de los instrumentos jurídicos de participación, relacionados con la solicitud de información y la participación de la comunidad en las diferentes etapas del proyecto.

### **Identificación de impactos a prevenir, mitigar, corregir y/o compensar**

- La falta de participación de la comunidad en la implementación del Plan Social Básico y durante las diferentes etapas del proyecto.
- Conflictos sociales generados por desinformación comunitaria y desconocimiento o mal uso de los instrumentos jurídicos de participación Ciudadana.
- Organización desordenada de veedurías ciudadanas y de comités de información que retrasen la ejecución de las obras por desinformación o inconformidades por inadecuada respuesta a sus requerimientos.

### **Medidas específicas a ejecutar**

- Concertación con Autoridades Municipales, Organizaciones de base y la unidad de análisis espacial – Vereda, corregimiento o barrio de cada municipio.
- Asesoría y monitoreo de los instrumentos jurídicos de participación utilizados por la comunidad, relacionados con el flujo de información entre la población objeto.
  - ✓ Los Derechos de petición
  - ✓ Las audiencias publicas

- Asesoría y monitoreo de los instrumentos jurídicos de participación utilizados por la comunidad relacionados con los riesgos en la ejecución del proyecto:
  - ✓ Acciones de Tutela
  - ✓ Acciones de Cumplimiento
  - ✓ Acciones populares
  - ✓ Denuncias
  
- Acompañamiento y asesoría a las comunidades para una efectiva aplicación de los mecanismos de participación ciudadana.
  - ✓ Constitución de comités o mesas de trabajo, de la Gerencia Comunitaria para información, concertación y cumplimiento de acuerdos establecidos con las comunidades durante la ejecución del Plan Social Básico.
  - ✓ Constitución y seguimiento a las veedurías ciudadanas en el ejercicio del Control Social a la ejecución del proyecto de Concesión.
  
- Diseño y ejecución de talleres con la comunidad para la Participación y el Desarrollo de la organización Comunitaria. Los talleres de formación de líderes comunitarios, para el ejercicio democrático de la participación ciudadana, la acción organizada y el control social a la gestión del estado en proyectos viales, deben ser talleres de participación - acción - concertación, diseñados para permitir la construcción colectiva de soluciones y propuestas de trabajo, encaminadas a potenciar la vinculación activa de las comunidades, en la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar social y el desarrollo económico de la región, generado a partir de la ejecución de proyectos concesión. El modelo pedagógico, tiene su aplicabilidad en los grupos poblacionales identificados a través del análisis Sistémico de la realidad entorno (Diagnostico participativo), y en la elaboración de Mapas estratégicos del área de influencia directa del proyecto vial a saber.

**6- PROGRAMA REHABITAR.-** El proceso del traslado de uno o varios hogares a un nuevo entorno y la necesidad de reiniciar actividades productivas o comerciales por efecto del desarrollo de un proyecto de infraestructura, requiere de la ejecución del programa rehabetar, el cual pretende lograr la reconstrucción de la base productiva y las relaciones sociales de la población que se traslada, dado el riesgo de un deterioro de las condiciones de vida, cuando no se consideran oportunamente todos los elementos que intervienen en este proceso, que no se limitan al pago en dinero de los bienes intervenidos por el proyecto.

Este programa esta directamente relacionado con la aplicación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, definido en la Resolución 545 de 2008 y los insumos con los que debe contar son: 1. – Censo poblacional. 2. – Inventario de Bienes. Documentos que serán entregados por parte del concesionario como máximo a los 30 días calendario a partir de la firma del acta de iniciación de contrato.



**Ente los objetivos del programa rehabitar se encuentran los siguientes:**

- Atender de manera oportuna e integral a la población intervenida por la ejecución de la obra obra en su proyecto y condiciones de vida.
- Realizar seguimiento y evaluación expost a los hogares que se trasladan de las áreas requeridas para los proyectos de infraestructura. Mediante la creación y socialización del portafolio inmobiliario y mediante la evaluación de los propietarios determinando la condición de vivienda con el proyecto.
- Recopilar información que permita evaluar los efectos de las políticas estatales en relación con el traslado de población.

La formulación del proyecto rehabitar debe considerar los tiempos de ley previstos para el proceso de adquisición predial.

A los hogares identificados como vulnerables en el proceso de adquisición predial se les adelantará un proceso de seguimiento en el que se identifique la eficiencia de las medidas tomadas restablezca sus condiciones de vida con el apoyo del Concesionario, conforme a los Formatos FPSB11 y FPSB12.

**El concesionario debe adelantar las siguientes acciones:**

- Consulta de los planes de ordenamiento territorial del municipio en donde se produce traslado de población por el desarrollo del proyecto.
- Evaluación de la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de urbanización en el municipio o en municipios aledaños.
- Evaluación de oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio de la jurisdicción o municipios aledaños.
- Identificación del interés y necesidad de cada hogar en relación con el sitio de Traslado.
- Apoyo para identificar limitaciones económicas del hogar para la adquisición del nuevo inmueble y búsqueda de alternativas.
- Apoyo y orientación técnico jurídica para la adquisición del bien inmueble.
- Acompañamiento social para el proceso de reubicación a los hogares influenciados por el proyecto.
- Seguimiento al proceso de adaptación del nuevo hábitat y acceso de servicios públicos y sociales por un periodo de 3 años (como mínimo una visita anual de seguimiento al nuevo predio, una vez instalado el hogar en el mismo).

**Para los predios con actividad comercial o productiva:**

- Elaboración y ejecución de plan de capacitación sobre principios de administración de empresas.
- Elaboración de portafolio de proyectos de comercio y de servicio en la localidad y la región.
- Asesoría para actividades especializadas.

## **PERSONAL DEL PLAN SOCIAL BÁSICO.**

Para la formulación e implementación del PSB y demás compromisos de gestión social emanados por las Licencias Ambientales, EIA – Estudio de Impacto Ambiental y PMA – Plan de Manejo Ambiental, el Concesionario deberá contar con el siguiente personal:

- Un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Politólogo, Antropólogo, 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.
- Un (1) Profesional en Comunicación Social o Politólogo con experiencia de tres años en comunicación organizacional.
- Un (1) Profesional en Pedagogía, con experiencia de dos años en diseño y aplicación proyectos pedagógicos y áreas relacionadas.
- Dos (2) profesionales en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Politólogo, Antropólogo, Sociólogo, o Psicólogo Social) con experiencia en trabajo comunitario.
- Coordinadores sociales, coordinadores prediales, abogados especializados en gestión predial.

**Las hojas de vida de los profesionales deberán ser remitidas al INCO para revisión del cumplimiento de los requisitos previstos.**

## **INFORMES DE GESTION SOCIAL.**

El concesionario deberá radicar en el INCO **informes bimestrales** del plan social básico y todas las demás obligaciones en materia social (PGS – Plan de Gestión Social), derivadas de los estudios, licencia, PMA - Plan de Manejo Ambiental o cualquier requerimiento de la autoridad local, regional o nacional, conforme a la siguiente Carátula:

- Nombre del proyecto.
- Plano del proyecto.
- Nombre del Informe y periodo a que corresponde el informe.
- Fecha de presentación.
- Resumen ejecutivo del proyecto de concesión.
- Actividades generales del proyecto correspondientes al bimestre.
- Personal profesional participante en la gestión social.
- Cobertura geográfica y poblacional de la gestión social adelantada.

**Para cada programa se presentará el siguiente esquema:**

- Objetivos propuestos para el bimestre.

- Metas propuestas de cada programa.
- Actividades realizadas.
- Indicadores cualitativos y cuantitativos.
- Temas pendientes.
- Evaluación.
- Anexos.

**D. PLAN DE DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL:** Sin perjuicio de la debida aplicación del Plan Social Básico, como un cuarto instrumento de gestión social, el Concesionario destinará por lo menos el 0.1% del presupuesto general del proyecto para el diseño e implementación de un Plan de Medios para divulgación institucional relacionada.