



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
GLOSARIO.....	3
REQUISITOS APLICABLES	6
DESCRIPCIÓN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN	9
ANTECEDENTES	9
CONTEXTO Y CONDICIONES DE CONFLICTIVIDAD.....	9
PRINCIPIOS Y ENFOQUES PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD	10
IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS EN LA GESTIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD	11
ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS	12
MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN DE CONFLICTIVIDADES	12
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PARA LA ATENCIÓN A CONTINGENCIAS	24
METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DEL MODELO	26
ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	29
INDICADORES PARA LA GESTIÓN SOCIO-TERRITORIAL Y LA TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD	36
CONTROL DE CAMBIOS	37
APROBACIÓN	37



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------



OBJETIVO

Establecer la estrategia institucional de la ANI para la gestión de la conflictividad socioterritorial asociada a los proyectos de infraestructura, mediante la definición de lineamientos, metodologías, herramientas y criterios de actuación orientados a la gestión social desarrollada por los concesionarios en su calidad de responsables directos de la gestión de las conflictividades, supervisada por la Interventoría y equipos de la Agencia. Lo anterior, con el fin de fortalecer la planeación y ejecución de acciones encaminadas a anticipar riesgos, gestionar tensiones y contribuir a la transformación de las condiciones que generan conflictividad en los territorios donde se desarrollan los proyectos, con independencia de su ubicación geográfica, modo de transporte o etapa contractual.



ALCANCE

Ámbito de aplicación.

Este instructivo aplica a todos los funcionarios y contratistas de la ANI con funciones sociales, prediales, ambientales, jurídicas, técnicas, contractuales y/o de supervisión. A los concesionarios — en cuanto ejecutores de la gestión social— e interventorías —en su función de control, vigilancia y verificación. Así mismo, a todos los proyectos de infraestructura concesionados a cargo de la ANI, en todas sus etapas: pre - factibilidad, factibilidad, estructuración, estudios y diseños, pre - construcción, construcción, operación y mantenimiento, liquidación y reversión. El instructivo también cubre temáticamente las conflictividades estructurales, operativas, contractuales y políticas; gestión de riesgos socio-territoriales; relacionamiento multiactor; mediación preventiva; escalamiento institucional; acuerdos verificables; detección temprana; monitoreo, seguimiento y trazabilidad; articulación intra e interinstitucional. El alcance territorial cubre el área de influencia directa y ampliada de los proyectos de infraestructura, incluyendo territorios étnicos conforme a la normatividad aplicable.

Importante: Este instructivo no sustituye los instrumentos de los contratos de concesión. Los concesionarios e interventorías deben emplear prioritariamente el Plan de Gestión Social Contractual - PGSC y los apéndices técnico-sociales. Este documento orienta la respuesta institucional complementaria o cuando la complejidad de la conflictividad requiere una estrategia articulada de mayor alcance.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------



GLOSARIO

El glosario reúne los conceptos fundamentales utilizados en El Instructivo para garantizar una comprensión común entre los equipos de la ANI, concesionarios, interventorías y autoridades territoriales. Las definiciones se formulan en un lenguaje técnico, claro y aplicable, con el fin de facilitar su uso durante la identificación, diagnóstico, análisis y gestión de las conflictividades socio-territoriales.

Actores involucrados: Personas, colectivos, instituciones y organizaciones que participan, influyen o se ven afectados por el proyecto. Incluye ciudadanía organizada o no, autoridades locales, concesionarios, interventorías, grupos productivos, comunidades étnicas, liderazgos sociales y otros actores con incidencia en la dinámica territorial. *(Fuente: Elaboración propia, adaptado de Agencia Nacional de Infraestructura (2025). Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor; Procuraduría General de la Nación (2023).*

Acción colectiva: Manifestación organizada de un grupo de personas para expresar inconformidad, exigir atención o influir en decisiones del proyecto. Puede adoptar formas como plantones, marchas, bloqueos o reuniones masivas. *(Fuente: Elaboración propia, adaptado de CIDH (2015). Derechos humanos y conflictos sociales en las Américas; Procuraduría General de la Nación (2023). Caja de herramientas para el diálogo social).*

Alerta temprana: Señal inicial que indica la posible aparición o intensificación de un riesgo social, comunitario o institucional. Puede provenir de actores del territorio, de análisis de medios, de reportes operativos o de observación directa. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Análisis causal: Proceso que identifica las causas inmediatas, subyacentes y estructurales que explican la conflictividad. Permite reconocer detonantes, tensiones acumuladas y factores históricos o institucionales. *(Fuente: Elaboración propia, adaptado de Davis Mathews (2017). Nombrar y enmarcar problemas difíciles para tomar decisiones acertadas; Folger y Bush (2005).*

Articulación institucional: Coordinación operativa y estratégica entre la ANI, las autoridades territoriales, los concesionarios, las interventorías y otras entidades públicas, con el fin de gestionar riesgos o conflictividades. *(Fuente: Elaboración propia, adaptado de ONU (2011). Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos; Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH (2025).*

Caracterización territorial: Lectura del contexto social, económico, cultural e institucional que enmarca la operación del proyecto. Incluye actores relevantes, dinámicas comunitarias,



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

antecedentes de conflictividad y factores de riesgo. (Fuente: *Elaboración propia, basada en Boisier (1999, 2005), Haesbaert (2011) y García & Sarmiento (2002).*

Conflictividad: Situación, tensión o manifestación colectiva que expresa inconformidad real o percibida respecto al proyecto y que puede afectar la movilidad, el recaudo, la operación o la gobernabilidad territorial. Puede incluir acciones directas, escaladas discursivas o disputas institucionales. (Fuente: *Elaboración propia, adaptado de CIDH (2015); García y Sarmiento (2002).*

Diálogo multiactor: Proceso de intercambio estructurado entre actores diversos que buscan gestionar tensiones o construir acuerdos. Se basa en principios de participación, transparencia y reconocimiento mutuo. (Fuente: *adaptado de Procuraduría General de la Nación (2023); Folger y Bush (2005).*

Diagnóstico del conflicto: Análisis integral que permite comprender la naturaleza del conflicto, sus causas, actores, dinámicas y riesgos asociados. Orienta la toma de decisiones institucionales para su gestión. (Fuente: *Elaboración propia, adaptado de Folger y Bush (2005); Davis Mathews (2017).*

Escalada: Proceso mediante el cual una tensión se intensifica, incrementando la probabilidad de acciones colectivas, bloqueos, daños o alteraciones operativas. (Fuente: *Elaboración propia, adaptado de CIDH (2015); Folger y Bush (2005).*

Gestión preventiva: Conjunto de acciones anticipadas que permiten identificar y contener riesgos antes de que se conviertan en conflictividades abiertas. Incluye monitoreo, tamizaje temprano, visitas territoriales y articulación institucional. (Fuente: *Elaboración propia, adaptado de ONU (2011); Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH (2025).*

Gobernabilidad territorial: Capacidad de las instituciones y actores locales para gestionar tensiones, mantener el orden público, coordinar decisiones y garantizar la operación del proyecto. (Fuente: *Elaboración propia, adaptado de Boisier (1999, 2005); Haesbaert (2011).*

Grupos de valor: Conjuntos de actores que tienen interés, impacto o afectación frente al proyecto. Incluye ciudadanía local, usuarios frecuentes, líderes comunitarios, actores económicos, autoridades territoriales y comunidades étnicas. (Fuente: *Elaboración propia, basada en Agencia Nacional de Infraestructura (2025).*

Impacto social: Consecuencia real o percibida que un proyecto genera sobre la vida cotidiana, la movilidad, la economía local, el uso del territorio o las relaciones comunitarias. (Fuente: *Elaboración propia, basada en Banco Mundial (2012); PNUD (2014a); ONU Mujeres (2017).*

Indicador de conflictividad: Medida cuantitativa que permite monitorear la frecuencia, tipo e intensidad de los eventos de conflictividad que afectan los proyectos concesionados. Es clave para



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

evaluar tendencias y priorizar la acción institucional. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Mapa de riesgos: Representación analítica que organiza y clasifica los riesgos socio-territoriales del corredor o del proyecto, considerando probabilidad, impacto y actores involucrados. *(Fuente: Elaboración propia, basada en: Procuraduría General de la Nación (2023); García y Sarmiento (2002); Boisier (1999, 2005).*

Narrativa territorial: Conjunto de discursos, percepciones, creencias y significados que las comunidades construyen sobre el proyecto y el territorio. Incide en la manera en que se interpretan las decisiones institucionales. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Puntos críticos: Lugares, situaciones o dinámicas que concentran tensión en el territorio y que pueden detonar conflictividad. Pueden estar asociados a peajes, zonas de obra, decisiones operativas o liderazgos locales. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Relación comunitaria: Interacción entre la ANI, el concesionario, la interventoría y las comunidades o grupos organizados del territorio. Su calidad influye directamente en la posibilidad de prevenir o contener conflictos. *(Fuente: Elaboración propia, basada en: Procuraduría General de la Nación (2023); Folger y Bush (2005).*

Riesgo socio-territorial: Potencial de que se materialice un evento adverso en el territorio como resultado de tensiones sociales, institucionales o comunitarias. Se mide por su probabilidad e impacto potencial. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Señales tempranas: Manifestaciones iniciales que permiten anticipar escenarios de tensión. Pueden incluir aumento de inconformidad, cambios en la narrativa pública, articulación de actores o alteraciones en la movilidad. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Tamizaje temprano: Proceso ágil que permite filtrar y clasificar señales de riesgo, determinando cuáles requieren atención inmediata, monitoreo o seguimiento básico. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Tensión socio-territorial: Diferencia de expectativas, percepciones o intereses entre actores, que, sin llegar a ser conflicto abierto, puede debilitar la cohesión social o la operación del proyecto. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Trazabilidad: Registro ordenado y verificable que permite seguir la evolución de un evento, desde su identificación hasta su cierre. Facilita la toma de decisiones y la memoria institucional. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*

Vulnerabilidad del proyecto: Condiciones internas o externas que aumentan la sensibilidad del proyecto frente a riesgos o tensiones. Puede relacionarse con obras críticas, cambios operativos, capacidad institucional o antecedentes territoriales. *(Fuente: Elaboración propia, Equipo de Conflictividades – GIT Social, ANI).*



REQUISITOS APLICABLES

- ✓ **Agencia Nacional de Infraestructura.** (2024). *Informe de gestión 2024*. ANI.
- ✓ **Agencia Nacional de Infraestructura.** (2025). *Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*. Equipo de Servicio al Ciudadano. (Bases: resultados de encuesta institucional, mayo–julio 2025).
- ✓ **Ares, P.** (2007). *Mapas participativos: metodologías para la construcción colectiva del territorio*. Iconoclasistas.
- ✓ **Azócar, V., & Henríquez, D.** (2019). Interseccionalidad e intervención territorial con grupos vulnerables. *Revista Pensamiento & Acción*.
- ✓ **Banco Mundial.** (2012). *World Development Report: Gender Equality and Development*. World Bank.
- ✓ **Barreto, M.** (2003). *Cartografía social: aproximaciones metodológicas*. Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ **Boisier, S.** (1999). *Desarrollo territorial y descentralización: El territorio en la globalización*. CEPAL.
- ✓ **Boisier, S.** (2005). *¿Hay espacio para el desarrollo territorial en la globalización?* CEPAL.
- ✓ **CEPAL.** (2016a). *Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible*. CEPAL.
- ✓ **CEPAL.** (2016b). *La Agenda 2030 y la igualdad en el centro del desarrollo*. CEPAL.
- ✓ **CEPAL.** (2020). *Igualdad y no discriminación: la Interseccionalidad en el centro de las políticas públicas*. CEPAL.
- ✓ **CIDH.** (2015). *Derechos humanos y conflictos sociales en las Américas*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ **Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y DIH.** (2025). *Marco lógico para la agenda empresas y derechos humanos en Colombia*. Documento base para la formulación normativa.
- ✓ **Davis Mathews.** (2017). *Nombrar y enmarcar problemas difíciles para tomar decisiones acertadas*. Cousins Research Group.
- ✓ **Folger, J., & Bush, R. B.** (2005). La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador. En M. Rodríguez (Ed.), *Mediación y transformación del conflicto* (pp. 45–68). Editorial Conciliación.
- ✓ **Fraser, N.** (2008). *Escalas de justicia*. Herder.
- ✓ **García, F., & Sarmiento, L.** (2002). *Territorio, conflicto y Estado*. Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ **Haesbaert, R.** (2011). *El mito de la desterritorialización*. Siglo XXI Editores.
- ✓ **Iconoclastas.** (2013). *Manual de mapeo colectivo: recursos cartográficos críticos para procesos territoriales de creación colaborativa*.
- ✓ **Kindon, S., Pain, R., & Kesby, M.** (2007). Participatory action research and participatory mapping. En *Participatory Action Research Approaches and Methods*. Routledge.
- ✓ **ONU.** (2011). *Principios rectores sobre empresas y derechos humanos*. Naciones Unidas.
- ✓ **ONU Mujeres.** (2016). *Guía para la transversalización de la Interseccionalidad en políticas públicas*. ONU Mujeres.
- ✓ **ONU Mujeres.** (2017). *Guía para la transversalización del enfoque de género en políticas públicas*. ONU Mujeres.
- ✓ **ONU – Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos.** (2006). *Enfoque basado en derechos humanos para el desarrollo*. ONU.
- ✓ **PNUD.** (2014a). *Marco de igualdad de género y empoderamiento de las mujeres*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ✓ **PNUD.** (2014b). *Guía para la incorporación del enfoque basado en derechos humanos en políticas públicas*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ✓ **PNUD.** (2014c). *Manual de derechos humanos y políticas públicas*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ✓ **Procuraduría General de la Nación.** (2023). *Caja de herramientas para el diálogo social*. PGN.
- ✓ **Raffestin, C.** (2013). *Por una geografía del poder*. El Colegio de Michoacán.
- ✓ **UNFPA.** (2014). *Marco de referencia para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres*. Fondo de Población de las Naciones Unidas.
- ✓ **UNFPA.** (2018). *Lineamientos de intervención con enfoque diferencial en contextos de vulnerabilidad*. Fondo de Población de las Naciones Unidas.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ **ACNUR.** (2006). *Guía sobre enfoque diferencial*. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.
- ✓ **ACNUDH.** (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque basado en derechos humanos*. Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
- ✓ **ACNUDH.** (2017). *Principios de igualdad y no discriminación: enfoque interseccional*. Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.



DESCRIPCIÓN

INTRODUCCIÓN

Este instructivo define la estrategia institucional de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) para prevenir, gestionar y transformar las conflictividades socio-territoriales que surgen en los proyectos de infraestructura intermodal concesionados. No se trata de un protocolo de control de daños: es una herramienta orientada a la transformación de las condiciones que generan tensión, construida desde un enfoque de derechos humanos, diálogo genuino y sostenibilidad territorial.

Se busca garantizar coherencia operativa entre concesionarios e interventorías en la prevención, atención y transformación de conflictividades, bajo los lineamientos y la dirección de la ANI como entidad rectora y gestora contractual.

La premisa central es que la conflictividad no es una anomalía que se deba suprimir: es la expresión legítima de tensiones reales entre actores con intereses, expectativas y memorias distintas. Atenderla bien significa escucharla con respeto, comprender sus causas, anticipar sus dinámicas y acompañar procesos de cambio que resulten legítimos para todas las partes —empezando por las comunidades que habitan los territorios donde se desarrollan los proyectos.

El documento integra enfoques contemporáneos de transformación de conflictos —incluyendo diálogo multiactor y gestión preventiva del riesgo— adaptados al contexto de los proyectos de infraestructura en Colombia. Su aplicación es responsabilidad primaria del Concesionario como ejecutor de la gestión social; la ANI actúa como entidad rectora que define lineamientos y, cuando la complejidad lo exige, articula respuestas de nivel institucional superior.

Cómo usar este instructivo: las secciones 9, 10 y 11 presentan el marco conceptual y estratégico. Las secciones 13 y 14 contienen el modelo operativo y los procedimientos de actuación. Las secciones 15 y 16 describen las metodologías, herramientas y responsabilidades. Los indicadores (sección 17) y el glosario (sección 3) apoyan la implementación cotidiana.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
---------------	-------------------	----------------	------------	--------------	-------------------

JUSTIFICACIÓN

La experiencia de la ANI muestra que las principales fuentes de conflictividad en los proyectos son recurrentes: inconformidad con la localización o tarifas de peaje, retrasos en obras, expectativas comunitarias que no fueron escuchadas a tiempo, compromisos institucionales que no se cumplieron, percepciones legítimas de inequidad en la distribución de cargas y beneficios del proyecto, desinformación y presencia de actores con intereses diversos frente al proyecto. Frente a estos patrones, las respuestas reactivas, tardías o desarticuladas han demostrado ser insuficientes y, en ocasiones, profundizan la desconfianza institucional.

Este instructivo responde a la necesidad de contar con un instrumento institucional aplicable a todos los proyectos y territorios, que: (i) unifique criterios, responsabilidades, metodologías y procedimientos entre la ANI, los concesionarios y las interventorías; (ii) permita anticipar riesgos antes de que las tensiones escalen; (iii) oriente intervenciones proporcionales al riesgo, coherentes con cada contexto territorial y verificables en sus resultados; y (iv) ponga el diálogo y la transformación de las causas estructurales en el centro de la actuación institucional. Su enfoque de transformación de conflictividades —que va más allá de la simple gestión o contención— constituye su diferencia esencial frente a enfoques tradicionales

ANTECEDENTES

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) Social de la ANI ha desarrollado, a partir del análisis sistemático de eventos de conflictividad en proyectos concesionados, un conjunto de sistemas de información y aprendizaje institucional que evidencian patrones recurrentes. Estos patrones muestran que las tensiones más graves no surgen de manera abrupta: son el resultado acumulado de expectativas no gestionadas, compromisos incumplidos, desinformación sostenida y debilidades en el relacionamiento territorial.

Factores internos recurrentes incluyen inconsistencias entre el diseño de los proyectos y las expectativas comunitarias, retrasos en la ejecución de obras y controversias en la interpretación de obligaciones contractuales. Factores externos que inciden incluyen conflictos por acceso a la tierra, déficits históricos en servicios públicos, tensiones políticas locales, problemas de seguridad y presencia de actores armados.

La adopción de marcos normativos como la Ley 1757 de 2015 reforzó la importancia de la participación ciudadana. Los estudios sobre conflictividad en peajes documentaron creciente inconformidad con tarifas, número de cobros y percepción de inequidad, confirmando la urgencia de lineamientos unificados para la gestión preventiva de estas tensiones.

CONTEXTO Y CONDICIONES DE CONFLICTIVIDAD

Los conflictos en los proyectos de infraestructura se originan en la intersección entre realidades territoriales complejas y la acción institucional. No son fenómenos aislados: se originan en la interacción entre la diversidad étnica, cultural y lingüística del territorio; las brechas históricas en el



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

acceso a bienes y servicios públicos; tensiones preexistentes por la tierra, el agua o el desarrollo; debilidades de gobernanza local; afectaciones reales o percibidas en los modos de vida; y la percepción de que las cargas y los beneficios del proyecto se distribuyen de manera desigual entre quienes habitan el territorio y quienes lo aprovechan desde fuera

Comprender el conflicto requiere escuchar y leer el territorio antes de intervenir. Una intervención sin lectura territorial adecuada puede agravar la tensión, reforzar percepciones de imposición o generar nuevas fuentes de inconformidad. Por ello, el modelo parte de la comprensión del territorio como sistema dinámico de relaciones, no como escenario neutral de ejecución de obras.

El conflicto no es el problema: es el resultado de las condiciones estructurales que lo generan. La transformación duradera solo es posible cuando se interviene sobre esas condiciones, no únicamente sobre sus manifestaciones.

PRINCIPIOS Y ENFOQUES PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD

La gestión de conflictividades socio-territoriales en proyectos de infraestructura debe sustentarse en principios que orienten tanto el análisis como la acción institucional. Estos principios no son declarativos: definen el modo de relacionarse con los actores territoriales y el estándar ético de la intervención.

Principios rectores

- ✓ El respeto a los Derechos Humanos individuales y colectivos.
- ✓ El reconocimiento a los procesos organizativos, asociativos y de representación de las comunidades en el territorio.
- ✓ El respeto a la diversidad étnica, cultural y lingüística, que implica el reconocimiento y valoración de los usos y costumbres.
- ✓ La no discriminación de género, orientación sexual, generacional, de etnia, credo o religión, así como la segregación territorial.
- ✓ La democracia participativa, a través de la cual las comunidades inciden en las decisiones relativas al territorio y el desarrollo.
- ✓ El debido proceso, entendido como el instrumento jurídico destinado a materializar los valores de la justicia e igualdad.
- ✓ La presunción de la buena fe, el cual busca que las autoridades actúen frente al particular con ánimo de servicio en la solución de sus legítimas pretensiones.
- ✓ La acción sin daño.
- ✓ El reconocimiento de actores en territorio.
- ✓ La facilitación del diálogo social para la gestión de las políticas públicas.

Enfoque de Derechos Humanos y Debida Diligencia.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Orienta la gestión desde la obligación del Estado de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos individuales y colectivos. Integra la lectura de causas estructurales de conflictividad, el reconocimiento de asimetrías de poder, la participación efectiva y el acceso a la información. Reconoce a las comunidades como sujetos de derechos y asegura que las intervenciones se ajusten a estándares nacionales e internacionales, incluidos los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos.

Enfoque Territorial

Concibe el territorio como un sistema dinámico de relaciones sociales, culturales, económicas y políticas. Reconoce que los impactos de los proyectos de infraestructura dependen de las particularidades locales y de las relaciones de poder existentes, orientando intervenciones participativas, pertinentes y sostenibles para la gestión preventiva de la conflictividad.

Enfoque de Género.

Incorpora el análisis de las desigualdades entre hombres, mujeres y personas con identidades de género diversas. Orienta acciones para prevenir la discriminación, promover la participación equitativa y garantizar que las intervenciones institucionales contribuyan a la igualdad de género y al ejercicio efectivo de derechos.

Enfoque Diferencial

Reconoce que las personas y comunidades viven los impactos de los proyectos y las situaciones de conflictividad de manera distinta según sus condiciones sociales, culturales, étnicas, etarias, de género, discapacidad u otras situaciones de vulnerabilidad. Orienta la gestión a identificar dichas diferencias y diseñar respuestas ajustadas que garanticen igualdad material, trato digno y acceso efectivo a derechos.

Enfoque interseccional

Analiza cómo la combinación de múltiples condiciones sociales —género, etnia, edad, discapacidad, clase social, territorio— produce formas de exclusión que no actúan de manera aislada, sino de forma simultánea y acumulativa. Permite comprender cómo dichas intersecciones intensifican los impactos de los conflictos y orienta intervenciones más precisas y equitativas

IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS EN LA GESTIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD

Un punto crítico es cualquier situación, condición o factor que incrementa la probabilidad de que una tensión latente se materialice o escale en un conflicto, generando afectaciones a la movilidad y/o a la operación de los proyectos de infraestructura.

Los puntos críticos surgen de la convergencia entre dinámicas internas del proyecto —retrasos, fallas comunicacionales, incumplimientos contractuales— y factores externos propios del territorio



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

—conflictos por la tierra, déficits en servicios públicos, condiciones de seguridad, tensiones políticas—. Su identificación sistemática permite diseñar intervenciones preventivas, proporcionales y coherentes con las dinámicas locales.

La conflictividad puede manifestarse en cualquier etapa del ciclo de vida del proyecto. Tiende a intensificarse cuando coinciden expectativas no gestionadas desde la estructuración, impactos no mitigados durante la construcción, debilidades institucionales acumuladas y conflictos históricos preexistentes en el territorio.

Identificar un punto crítico no implica que el conflicto sea inevitable. Es una oportunidad de intervención preventiva. Cuanto más temprana sea la identificación, mayor es el margen de acción y menores los costos sociales e institucionales de la respuesta.

ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de la Gestión Social, la conflictividad socio-territorial en los proyectos de infraestructura intermodal concesionada involucra múltiples actores con distintos niveles de influencia, intereses y capacidad de movilización. Su identificación y caracterización es un insumo clave para anticipar riesgos, comprender las dinámicas del conflicto y orientar estrategias de diálogo e intervención.

El análisis debe considerar, de manera integrada, actores institucionales (nacionales y territoriales), concesionarios e interventorías, comunidades y ciudadanía organizada, población no organizada y usuarios, grupos étnicos, actores económicos y productivos, liderazgos con influencia territorial y, en contextos específicos, actores de riesgo que inciden en la seguridad.

La caracterización que realice el Concesionario debe incorporar expectativas, percepciones, preocupaciones, narrativas y memoria social, aplicando un enfoque diferencial que reconozca las desigualdades en la forma como los distintos grupos viven los impactos del proyecto, y sirva de base para definir intervenciones oportunas y pertinentes.

Clave práctica: No todos los actores tienen el mismo peso en un conflicto dado. El mapa de actores debe identificar quién tiene poder de movilización, quién tiene legitimidad para hablar en nombre de una comunidad, quién puede facilitar acuerdos y quién puede amplificar la tensión. Esta lectura diferenciada determina la estrategia de relacionamiento.

MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN DE CONFLICTIVIDADES

El Modelo Integrado de Gestión de Conflictividades establece el marco institucional y operativo para detectar, clasificar, gestionar y monitorear tensiones socio-territoriales asociadas a proyectos concesionados. Su propósito es prevenir el escalamiento, proteger la operación y fortalecer la gobernabilidad territorial desde un enfoque de transformación, no de supresión de los conflictos.

El modelo se implementa de manera articulada con los apéndices técnico-sociales de los proyectos, el Plan de Gestión Social Contractual (PGSC) y sus programas, y los informes de la Interventoría.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Arquitectura General del Modelo

El modelo se estructura en **cuatro componentes integrados**, orientados a una gestión preventiva y basada en el nivel del riesgo:

- ✓ **Sistema de Alerta Temprana (SAT):** detecta, verifica y clasifica señales de conflictividad, activando oportunamente la respuesta institucional.
- ✓ **Rutas Operativas Diferenciadas:** definen intervenciones proporcionales al nivel de riesgo, estableciendo alcance, tiempos y responsabilidades del concesionario, la interventoría y la ANI.
- ✓ **Ciclo de Gestión por Fases:** organiza la intervención mediante diagnóstico, análisis estratégico, ejecución y seguimiento, ajustándose a la evolución del contexto.
- ✓ **Sistema de Monitoreo y Aprendizaje:** evalúa resultados, sistematiza lecciones y retroalimenta el modelo para fortalecer la capacidad institucional.

El modelo no opera de forma lineal. Las cuatro fases pueden activarse simultáneamente en escenarios de riesgo alto. Lo que los articula es la información producida en cada componente: el SAT alimenta las rutas; las rutas activan las fases; las fases generan insumos para el monitoreo; el monitoreo retroalimenta el SAT.

Sistema de Alerta Temprana

El SAT es el mecanismo institucional encargado de detectar, registrar, verificar inicialmente, clasificar y priorizar señales de conflictividad en proyectos concesionados. Actúa como sistema de vigilancia continua: no interviene directamente en la gestión del conflicto, sino que produce la información necesaria para la validación y clasificación preliminar de señales de riesgo y la activación de la ruta correspondiente.

Opera bajo criterios de prevención, oportunidad, proporcionalidad y trazabilidad. Su funcionamiento depende de la calidad y oportunidad de la información que recibe y de la capacidad institucional para interpretarla y actuar sobre ella.

Fuentes de información

El Sistema de Alertas Tempranas (SAT) se alimenta de diversas fuentes institucionales y territoriales que permiten identificar, monitorear y analizar señales asociadas a posibles escenarios de conflictividad. Entre estas fuentes se incluyen el Programa de Atención al Usuario (PAU/PQR), la información derivada del PGSC, los reportes de concesionarios e interventorías, el monitoreo de medios de comunicación y redes sociales, la información suministrada por autoridades territoriales, los insumos técnicos del GIT Social y la observación directa en territorio. Asimismo, podrán considerarse las alertas tempranas emitidas por la Defensoría del Pueblo y los instrumentos de



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

análisis o índices de riesgo de conflictividad elaborados por entidades competentes, como el Ministerio del Interior.

La identificación y análisis preliminar de señales corresponde a los equipos responsables de la gestión social del proyecto, quienes deberán procurar el contraste y verificación de la información mediante fuentes institucionales, comunitarias o territoriales, especialmente en situaciones con potencial de escalamiento o alta sensibilidad territorial.

Como referencia metodológica, la validación de señales podrá considerar distintos niveles de contraste según el riesgo estimado:

- ✓ para riesgos bajos, verificación básica entre fuentes disponibles;
- ✓ para riesgos medios, contraste ampliado con múltiples fuentes;
- ✓ para riesgos altos, incorporación de fuentes territoriales directas y revisión técnica complementaria.

Cuando existan diferencias entre versiones o reportes, se procurará priorizar la información proveniente de fuentes con mayor proximidad territorial o conocimiento directo del evento, dejando registro de las distintas versiones y de los criterios utilizados para la valoración preliminar del riesgo.

La Interventoría podrá realizar revisión metodológica y verificación de trazabilidad sobre los soportes utilizados en la clasificación del riesgo. En situaciones de mayor complejidad o criticidad territorial, el GIT Social podrá acompañar técnicamente el análisis del caso y facilitar espacios de articulación institucional, conforme a sus competencias y sin asumir funciones operativas directas sobre la gestión territorial del conflicto.

Tamizaje temprano de riesgos

El **tamizaje temprano** es el proceso de evaluación preliminar mediante el cual el Concesionario clasifica una señal de conflictividad en nivel de riesgo bajo, medio o alto, considerando su probabilidad de escalamiento, impacto potencial, sensibilidad territorial y capacidad de respuesta institucional.

Su propósito es anticipar decisiones, evitar el escalamiento de tensiones, priorizar situaciones críticas y definir oportunamente la ruta institucional de gestión correspondiente, supervisado por la Interventoría o quien haga sus veces.

Criterios de evaluación del riesgo

La clasificación del riesgo se realiza con base en los siguientes criterios:

Criterio	Qué evalúa	Pregunta orientadora	Indicios clave	Responsable
----------	------------	----------------------	----------------	-------------



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

a) Probabilidad de escalamiento (P)	Condiciones para evolucionar hacia tensión manifiesta	¿Qué tan probable es que ocurra o escale el conflicto?	Convocatorias en redes, discursos reiterados, historial de movilización	Concesionario
b) Impacto potencial (I)	Riesgo para la operación del corredor	¿Qué tan graves serían sus consecuencias?	Interrupción de movilidad, bloqueos, daño a infraestructura	Concesionario / Interventoría
c) Sensibilidad territorial (S)	Contexto sociopolítico del área de influencia	¿El territorio tiene condiciones que amplifiquen el conflicto?	Tensiones históricas, inequidad percibida, liderazgos fuertes	Concesionario / Interventoría / GIT Social
d) Capacidad institucional de respuesta (C) — factor mitigador	Habilidad para responder y articular actores	¿Se cuenta con recursos y capacidades para gestionar la situación?	Disponibilidad de equipos, gobernanza local, coordinación	Concesionario / Interventoría / ANI

A partir de la siguiente fórmula recomendada:

$$\text{Riesgo} = (\text{Probabilidad} + \text{Impacto} + \text{Sensibilidad}) / \text{Capacidad Institucional}$$

Donde:

- ✓ **R** = corresponde al nivel de riesgo
- ✓ **P + I + S** = son los factores que actúan como amplificadores del riesgo en contextos territorialmente sensibles.
- ✓ **C** = corresponde al factor de capacidad institucional el cual opera como factor mitigador según la capacidad de respuesta y de gestión institucional.

Nota metodológica: Esta fórmula es una herramienta orientadora, no un algoritmo determinístico. El juicio profesional del equipo social del Concesionario, validado por la Interventoría, es siempre el factor decisivo. Dos situaciones con el mismo resultado numérico pueden requerir respuestas distintas según el contexto territorial específico.

Valoración por Criterio

Criterio	Valor 1 – Bajo	Valor 2 – Medio	Valor 3 – Alto
Probabilidad de escalamiento (P)	Sin organización ni movilización.	Señales de organización o convocatoria incipiente.	Movilización activa o inminente.
Impacto potencial (I)	Sin afectación operativa.	Impacto moderado o potencial sobre la operación.	Afectación directa a operación o infraestructura.
Sensibilidad territorial (S)	Contexto territorial estable.	Existencia de tensiones o antecedentes conocidos.	Alta conflictividad histórica o territorial.
Capacidad de respuesta institucional (C) — factor mitigador	Baja capacidad intra e interinstitucional.	Capacidad intra e interinstitucional media.	Alta capacidad intra e interinstitucional.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Interpretación del Resultado de la Valoración

Resultado R	Nivel de riesgo	Acción obligatoria	Responsables
1.0 – 2.0	☒ Bajo	Monitoreo preventivo y seguimiento básico	Concesionario (ejecutor) — Interventoría (verificación)
2.1 – 4.0	☒ Medio	Diagnóstico estructurado y seguimiento reforzado	Concesionario (ejecutor) — Interventoría (verificación)
> 4.0	☒ Alto	Intervención inmediata y articulación institucional	Concesionario (ejecutor) — Interventoría (verificación) — ANI (acompañamiento y decisión)

La evaluación del riesgo constituye un ejercicio preliminar del Sistema de Alerta Temprana y no sustituye el diagnóstico estratégico desarrollado en la Fase 2, el cual profundiza el análisis causal y prospectivo del conflicto

Activación Operativa

El nivel de riesgo clasificado por el SAT determina la ruta operativa por implementar, la intensidad de la intervención institucional y la profundidad de aplicación del ciclo de gestión por fases.

Nivel de riesgo	Ruta operativa	Fases del ciclo activadas
☒ Bajo	Ruta Inicial	Fase 1 (preliminar) + Fase 4 (modo preventivo)
☒ Medio	Ruta Estándar	Fase 1 + Fase 2 + Fase 3 (preventivo) + Fase 4
☒ Alto	Ruta de Respuesta Inmediata	Fase 3 (inmediata) + Fases 1 y 2 (paralelas) + Fase 4 (intensiva)

Rutas Operativas por Nivel de Riesgo

El modelo contempla tres rutas de actuación diferenciadas según el nivel de riesgo identificado. Cada una establece criterios de activación, alcance de intervención, tiempos de respuesta y orientaciones generales para la gestión del caso. Las rutas son dinámicas y escalables, por lo que podrán ajustarse conforme evolucione la situación de conflictividad.

Adicionalmente, ciertos eventos podrán considerarse como señales de incremento del nivel de criticidad y dar lugar a la activación de medidas correspondientes a una ruta superior. Entre estos eventos se encuentran:

- ✓ interrupciones relevantes de la operación;
- ✓ amplia exposición mediática;
- ✓ participación de autoridades territoriales de nivel departamental o nacional;



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ incremento significativo del número de actores involucrados;
- ✓ situaciones que impliquen riesgos para la integridad de las personas;
- ✓ afectaciones a la infraestructura del proyecto.

Cuando se presenten este tipo de situaciones, los equipos responsables podrán evaluar la necesidad de escalar la respuesta institucional y activar mecanismos adicionales de coordinación, seguimiento o atención, informando a las instancias correspondientes conforme a los canales definidos en el modelo.

Ruta Inicial – Riesgo Bajo

Componente	Descripción
Propósito	Gestionar de manera preventiva señales incipientes de inconformidad mediante acciones de verificación, registro y seguimiento básico, orientadas a evitar el escalamiento con mínima carga operativa.
Criterios de activación	Señales aisladas o manifestaciones individuales de inconformidad; situaciones no organizadas colectivamente; bajo o nulo impacto sobre la operación, movilidad o recaudo; ausencia de afectación significativa al relacionamiento comunitario.
Alcance	Verificar la información reportada, registrar formalmente la señal, establecer contacto preliminar cuando corresponda y realizar monitoreo preventivo del comportamiento del riesgo.
Actividades mínimas	Verificación en territorio o mediante fuentes institucionales; registro en el SAT; contacto inicial con actores cuando sea pertinente; seguimiento preventivo; ajustes operativos básicos.
Productos mínimos	Registro institucional de alerta; reporte breve de verificación; programación de seguimiento periódico.
Tiempo máximo de respuesta	Entre 1 y 3 días hábiles desde la identificación de la señal. Los tiempos máximos de respuesta se ajustan al contexto territorial: (a) Zona urbana: aplican los tiempos base. (b) Zona rural: se admite extensión hasta 5 días hábiles. (c) Territorio étnico con consulta previa activa o pendiente: los tiempos se rigen por el procedimiento consultivo legalmente aplicable y no pueden ser inferiores a los plazos concertados con la autoridad étnica respectiva. (d) Territorio con presencia confirmada de actores armados: la respuesta se coordina con el sector Defensa y los tiempos se ajustan a las condiciones de seguridad evaluadas por las autoridades competentes.

Ruta Estándar– Riesgo Medio

Componente	Descripción
Propósito	Comprender integralmente la conflictividad y ejecutar gestión preventiva para evitar su escalamiento mediante análisis territorial, caracterización de actores y definición de estrategias institucionales proporcionales al riesgo.
Criterios de activación	Organización comunitaria incipiente; demandas colectivas o vocerías identificables; impacto operativo moderado o riesgo de afectación progresiva; deterioro del relacionamiento comunitario o riesgo reputacional significativo.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

Intervención	Análisis territorial, diagnóstico del conflicto, caracterización y mapeo de actores, análisis de causas y factores detonantes, definición de estrategia institucional e implementación de espacios de diálogo preventivo.
Resultados esperados	Diagnóstico resumido del conflicto, mapa de actores y relaciones de influencia, plan de intervención con responsables y cronograma, y registro formal de compromisos.
Tiempos de respuesta	Primer paquete analítico preliminar: máximo 72 horas. Diagnóstico completo: 5 a 15 días hábiles según complejidad.

Ruta de Respuesta Inmediata – Riesgo Alto

Componente	Descripción
Propósito	Gestionar de manera urgente la conflictividad articulando dos líneas simultáneas y obligatorias: (i) una línea de contención y estabilización para proteger la continuidad operativa del proyecto y restablecer condiciones mínimas de operación territorial; y (ii) una línea transformadora paralela orientada al análisis de causas estructurales y al diseño de la intervención sostenible a través de un plan de atención. La activación de la ruta de riesgo alto no se considera concluida mientras no se haya conformado esta segunda línea, conforme al numeral 11.2 del presente instructivo.
Criterios de activación	Mobilización social organizada activa o inminente; bloqueos o interrupciones de la operación; daños a infraestructura; afectación directa y significativa a la operación, movilidad o recaudo; alto riesgo reputacional o institucional.
Intervención	Gestión de crisis con activación inmediata de la ruta de atención; articulación urgente con autoridades territoriales y nacionales; diagnóstico rápido paralelo; negociación o mediación de emergencia; adopción de compromisos y formulación de plan de estabilización.
Resultados esperados	Plan de contingencia o estabilización; actas de intervención y coordinación interinstitucional; informe de crisis con análisis preliminar de causas y efectos; hoja de ruta para transición a la Ruta Estándar cuando aplique.
Tiempo de respuesta	Inmediato: dentro de las primeras 24 horas desde la confirmación del evento.

Ciclo de Gestión por Fases

El Ciclo organiza la intervención una vez activada la ruta correspondiente, en cuatro fases:

- ✓ Lectura Integral del Territorio (Base Permanente).
- ✓ Diagnóstico Estratégico del Conflicto (Caso Específico).
- ✓ Intervención Transformadora.
- ✓ Monitoreo y Sostenibilidad.

Fase 1. Lectura Integral del Territorio



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Esta fase integra la información proveniente del SAT, los diagnósticos sociales territoriales, los reportes del PGSC, los Planes de Manejo Ambiental y demás instrumentos institucionales relevantes, con el fin de construir una lectura integral y actualizada del entorno socio-territorial del proyecto.

Su propósito es identificar dinámicas, actores, percepciones, riesgos y posibles factores de conflictividad que puedan afectar el desarrollo del proyecto o el relacionamiento territorial. En este sentido, no se concibe como un diagnóstico estático o puntual, sino como un proceso continuo de análisis y actualización de información.

Para fortalecer la trazabilidad y la capacidad preventiva del modelo, podrán definirse periodicidades de referencia para actividades como:

- ✓ actualización del mapa de actores;
- ✓ revisión de percepciones y narrativas comunitarias;
- ✓ georreferenciación de puntos críticos;
- ✓ consolidación de informes de lectura territorial.

Estas actividades se ajustan según el nivel de riesgo, la complejidad territorial y las condiciones operativas de cada proyecto. La información consolidada deberá compartirse con las instancias de seguimiento y coordinación institucional correspondientes, incluido el GIT Social de la ANI, como insumo para el monitoreo y la gestión preventiva de conflictividades.

Proceso	Resultado esperado
Actualización del contexto territorial	Caracterización actualizada del entorno social y operativo del corredor
Actualización del mapa de actores (poder, legitimidad, alianzas, antagonismos)	Identificación y actualización de redes de influencia
Identificación de percepciones y narrativas comunitarias y/o institucionales	Análisis de expectativas y niveles de confianza hacia el proyecto
Identificación geográfica de zonas y puntos críticos	Localización georreferenciada de puntos sensibles del corredor

Fase 2. Diagnóstico y Análisis Estratégico del Conflicto

El diagnóstico estratégico profundiza la información preliminar del SAT mediante un análisis integral orientado a comprender las causas, factores de sostenimiento y posibles trayectorias de evolución del conflicto. Parte del reconocimiento de que los conflictos pueden originarse en hechos inmediatos, pero generalmente se sostienen por factores estructurales acumulados.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Pasos metodológicos del diagnóstico

- ✓ Reconstrucción narrativa del evento: documentar de forma verificable cómo se manifiesta la conflictividad, su contexto de surgimiento y antecedentes.
- ✓ Identificación de detonantes: precisar los hechos inmediatos que activan o intensifican la tensión (incrementos tarifarios, cierres, retrasos, fallas operativas).
- ✓ Análisis de causas subyacentes: identificar factores históricos, institucionales, sociales y de confianza que sostienen o amplifican el conflicto.
- ✓ Caracterización de actores y redes de influencia: evaluar motivaciones, cohesión interna, capacidad de movilización, legitimidad de vocerías y vínculos con la ANI y los concesionarios.
- ✓ Mapeo de riesgos socio-territoriales: analizar probabilidad, impacto, sensibilidad territorial y capacidad de respuesta para priorizar puntos críticos.
- ✓ Proyección de escenarios de evolución: estimar trayectorias posibles del conflicto (desescalamiento, estancamiento o escalamiento) con base en tendencias e incidencias.
- ✓ Formulación de recomendaciones para la intervención: definir rutas estratégicas proporcionales al riesgo, priorizando el diálogo, la articulación institucional y la gestión de expectativas.

Insumos para el análisis

El diagnóstico se soporta en información verificada y triangulada proveniente de: concesionarios, interventorías (afectaciones operativas y validación técnica), autoridades locales y sectoriales (orden público y gobernabilidad), actores comunitarios (demandas, percepciones y convocatorias), equipos de la ANI, y medios locales y redes sociales.

Resultados esperados del diagnóstico

- ✓ Comprensión integral del conflicto y sus factores de sostenimiento.
- ✓ Identificación de riesgos y consecuencias operativas.
- ✓ Escenarios de evolución del conflicto con sus implicaciones.
- ✓ Recomendaciones estratégicas para la toma de decisiones institucionales.

Fase 3. Intervención Transformadora

La intervención transformadora es la fase en la que el Concesionario ejecuta acciones directas, coordinadas y proporcionales para modificar las condiciones que originan, sostienen o escalan la conflictividad. Se activa cuando el diagnóstico determina riesgo medio o alto. Exige actuación articulada con las interventorías, las autoridades territoriales y las comunidades, con el acompañamiento de la ANI.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

La intervención transformadora parte de un principio clave: no se trata solo de resolver el evento inmediato, sino de modificar las condiciones que lo generaron. Esto implica trabajar sobre las causas, no solo sobre los síntomas.

Criterios de activación

- ✓ Riesgo clasificado como medio o alto por el SAT.
- ✓ Afectación real o inminente a la operación, movilidad o recaudo.
- ✓ Movilización social activa o latente con capacidad de escalamiento.
- ✓ Deterioro significativo del relacionamiento comunitario.
- ✓ Incumplimientos reiterados o percepción de abandono institucional.

Rutas operativas de intervención (activables de forma simultánea o progresiva)

- ✓ Ruta de diálogo y negociación: facilita la interacción entre actores con intereses divergentes, promoviendo acuerdos verificables (en condiciones de modo, tiempo, lugar, responsables y presupuestos), realistas y coherentes con las competencias institucionales.
- ✓ Ruta de relacionamiento comunitario: fortalece la presencia institucional en el territorio, mejora el contacto con comunidades y contribuye a la reconstrucción de confianza y legitimidad.
- ✓ Ruta de articulación intra e interinstitucional: coordina acciones internas y con alcaldías, gobernaciones, personerías y entidades nacionales, incluyendo el sector Defensa cuando existan condiciones de seguridad asociadas.
- ✓ Ruta de gestión de expectativas y comunicación pública: controla rumores, disminuye la incertidumbre y mejora el flujo de información, evitando escalamiento por desinformación.
- ✓ Ruta de seguimiento a compromisos: establece el grado de cumplimiento de los compromisos adoptados entre la institucionalidad y las comunidades, con líneas de tiempo y responsabilidades definidas.

Primera línea de respuesta: programas de gestión social contractual

Las medidas de atención se priorizarán a través de los programas del PGSC: información y participación comunitaria, fortalecimiento comunitario y de capacidades locales, apoyo a la gestión institucional, Programa de Atención al Usuario, compensaciones socioeconómicas y reasentamiento cuando aplique.

Medidas complementarias de articulación institucional



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Cuando la complejidad del conflicto supere el alcance de los instrumentos contractuales o las capacidades ordinarias de gestión del proyecto, la ANI podrá promover espacios de articulación y coordinación interinstitucional, en el marco de sus competencias con: concesionarios, interventorías y entidades públicas competentes. Estas acciones podrán incluir gestión institucional de alto nivel, coordinación intersectorial, articulación con entidades nacionales y facilitación de apoyos técnicos especializados en mediación, diálogo o seguridad, observando en todo momento los principios de competencia, concurrencia, proporcionalidad y legalidad.

Activación interinstitucional para causas estructurales

Cuando el diagnóstico estratégico identifique causas estructurales que excedan el alcance contractual del Concesionario o las competencias directas del proyecto —tales como déficits históricos en servicios públicos, conflictos por propiedad o tenencia de la tierra, situaciones de seguridad asociadas a actores armados o debilidades de presencia institucional— la ANI podrá poner en conocimiento y trasladar la situación a las entidades estatales competentes, con el fin de promover su atención en el marco de sus funciones legales.

Los espacios, actas o instrumentos de coordinación que se generen tendrán como finalidad facilitar la articulación institucional, definir rutas de gestión y promover compromisos entre las entidades competentes, sin que ello implique que la ANI asuma obligaciones materiales de ejecución, resultado o sustitución funcional frente a competencias asignadas legalmente a otras entidades del Estado.

El seguimiento a los avances reportados por las entidades competentes podrá incorporarse al sistema de información del modelo como mecanismo de trazabilidad y monitoreo institucional.

Cierre y transición a la Fase 4

Una vez se evidencie una disminución sostenida de las tensiones y avances en el cumplimiento de los compromisos definidos durante la atención del caso, podrá iniciarse el proceso de cierre progresivo de la situación de conflictividad, dejando constancia mediante acta de cierre o documento equivalente.

El proceso de cierre deberá considerar la existencia de posibles factores de riesgo residual que puedan generar reactivación de la conflictividad, especialmente cuando persistan causas estructurales, expectativas no resueltas o situaciones que excedan el alcance de intervención del proyecto.

Entre los principales factores de efecto residual se encuentran:

- ✓ solicitudes o problemáticas que superan las competencias institucionales de la ANI;
- ✓ peticiones, demandas o expectativas comunitarias frente a las cuales no fue posible alcanzar acuerdos, debido a limitaciones contractuales, normativas, técnicas o financieras;
- ✓ causas estructurales cuya atención depende de otras entidades



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

La identificación de estos factores permitirá definir medidas de seguimiento, monitoreo o articulación institucional orientadas a prevenir posibles reactivaciones del conflicto y fortalecer la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados.

Fase 4. Monitoreo, Aprendizaje y Sostenibilidad

Esta fase cierra el ciclo del modelo operativo y busca garantizar que los avances alcanzados durante la intervención se mantengan en el tiempo, contribuyendo a la sostenibilidad de los acuerdos, la prevención de reactivaciones y el fortalecimiento del relacionamiento territorial. No implica el fin de la interacción con las comunidades o actores del territorio, sino la continuidad de acciones preventivas, de seguimiento y de articulación institucional orientadas a consolidar condiciones de gobernabilidad y gestión temprana de nuevas tensiones.

La fase de monitoreo y sostenibilidad se articulará con los informes de Gestión Social, las matrices de seguimiento del PGSC, los registros del PAU/PQR y demás instrumentos institucionales disponibles, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la información, el seguimiento de compromisos y la toma oportuna de decisiones.

Para fortalecer el carácter transformador del modelo y no limitar la gestión únicamente a la atención operativa de eventos, se promoverán acciones permanentes de seguimiento, verificación de compromisos y aprendizaje institucional, entre ellas:

- ✓ seguimiento periódico al cumplimiento de acuerdos, compromisos y planes de acción derivados de la atención de los casos;
- ✓ identificación temprana de riesgos de incumplimiento o posibles factores de reactivación;
- ✓ monitoreo de narrativas comunitarias, dinámicas territoriales y señales de escalamiento;
- ✓ actualización periódica de mapas de actores, puntos críticos y condiciones de riesgo territorial;
- ✓ fortalecimiento de espacios de diálogo, relacionamiento comunitario y articulación interinstitucional;
- ✓ acompañamiento territorial preventivo en zonas con antecedentes de conflictividad;
- ✓ sistematización de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas;
- ✓ retroalimentación permanente a los instrumentos de gestión social y a los lineamientos metodológicos del modelo;
- ✓ desarrollo de espacios internos de formación, transferencia de conocimiento y fortalecimiento de capacidades institucionales;
- ✓ Encuestas de percepción a las comunidades relacionadas con la incidencia en la transformación territorial
- ✓ consolidación de repositorios o bibliotecas institucionales de experiencias, metodologías y herramientas aplicadas en la gestión de conflictividades.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Estas acciones buscan fortalecer la capacidad institucional de anticipación, respuesta y aprendizaje continuo frente a escenarios de conflictividad, promoviendo intervenciones más sostenibles, preventivas y adaptadas a las dinámicas territoriales.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PARA LA ATENCIÓN A CONTINGENCIAS

La gestión de conflictividades se orienta mediante un Procedimiento Operativo Estándar (POE), concebido como instrumento de referencia para unificar criterios de actuación, promover trazabilidad institucional y facilitar respuestas oportunas y consistentes en los distintos niveles de gestión.

Referentes de calidad para los productos del POE

Con el fin de fortalecer la consistencia técnica y metodológica de los productos asociados al POE, el GIT Social deberá poner a disposición instrumentos de operación del modelo o lineamientos orientadores de contenido, que deberán ser utilizados por los concesionarios e interventorías como herramientas de apoyo para la revisión y mejora de calidad.

Asimismo, el GIT Social en acompañamiento de la Interventoría podrá realizar ejercicios periódicos de revisión técnica o validación muestral sobre algunos productos generados en el marco del modelo, con fines de aprendizaje institucional, fortalecimiento metodológico y mejora continua. Las observaciones o recomendaciones derivadas de dichas revisiones tendrán carácter orientador y podrán servir como insumo para ajustes, retroalimentaciones o planes de mejora acordados entre las partes involucradas.

Adaptaciones operativas en contextos territoriales específicos

Cuando los equipos territoriales identifiquen condiciones particulares que dificulten la aplicación estándar del POE —como procesos de consulta previa en curso, contextos electorales, situaciones excepcionales de seguridad, emergencias ambientales o eventos catastróficos— deberán documentar y sustentar ajustes operativos o adaptaciones metodológicas acordes con el contexto.

Estas adaptaciones deberán ser puestas en conocimiento de las instancias de coordinación o seguimiento correspondientes, con el propósito de facilitar criterios de armonización institucional, promover consistencia en la gestión y consolidar aprendizajes aplicables a situaciones similares futuras.

Líneas operativas Transversales

Las líneas de acción son capacidades operativas permanentes que operacionalizan la estrategia institucional mediante actividades concretas y transversales a las distintas fases del ciclo. Su implementación está a cargo de los equipos operativos del Concesionario, la verificación por parte de la interventoría y los equipos internos de la ANI. Su activación e intensidad se ajustan al nivel de riesgo y la fase del proceso.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Activación según fase y nivel de riesgo

- ✓ **Líneas 1 y 2:** operación transversal y permanente.
- ✓ **Líneas 3 y 4:** se intensifican en las fases de diagnóstico e intervención.
- ✓ **Línea 5:** se activa exclusivamente en escenarios de riesgo alto.
- ✓ **Línea 6:** se orienta al cierre, seguimiento y aprendizaje institucional.

Líneas de Acción del Modelo de Gestión de Conflictividades

Aclaración sobre líneas de acción y rutas de respuesta

Las líneas de acción corresponden a capacidades o mecanismos de intervención que pueden utilizarse en cualquier etapa del manejo de la conflictividad. Las rutas de atención (Inicial, Estándar y Respuesta Inmediata), por su parte, definen el tipo de respuesta institucional según el nivel de riesgo identificado.

En este sentido, la Línea 5 (Intervención en crisis y contención) no constituye una ruta independiente, sino una capacidad operativa que puede activarse dentro de la Ruta de Respuesta Inmediata cuando el contexto lo requiera.

La diferencia es importante porque las rutas organizan la gestión institucional —definiendo tiempos, responsables y productos esperados— mientras que las líneas de acción contienen las herramientas y mecanismos concretos para ejecutar dicha respuesta.

Biblioteca de aprendizaje institucional

La biblioteca de aprendizaje institucional será administrada por el GIT Social de la ANI como herramienta de consulta y fortalecimiento metodológico, y podrá actualizarse periódicamente conforme a la disponibilidad de información. Para casos clasificados con riesgo medio o alto, se recomienda que concesionarios e interventorías revisen antecedentes o experiencias similares previamente documentadas, con el fin de incorporar lecciones aprendidas y buenas prácticas en la gestión del caso.

Línea de acción	Momento de activación	Propósito principal	Acciones principales
Línea 1 — Observación y monitoreo activo del territorio	Todas las fases	Identificar señales tempranas mediante vigilancia continua del entorno social y territorial.	Monitoreo de medios y redes sociales; seguimiento a actores y discursos influyentes; visitas territoriales; inspección de puntos críticos georreferenciados.
Línea 2 — Gestión estratégica de la información y la comunicación	Todas las fases	Garantizar comunicación clara, oportuna y consistente para fortalecer la confianza y prevenir desinformación.	Socialización anticipada de decisiones; mensajes institucionales unificados; gestión de narrativas verificadas; control de



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

			rumores; canales formales de información.
Línea 3 — Diálogo multiactor y construcción de acuerdos	Diagnóstico e intervención	Gestionar expectativas, reconstruir relaciones y establecer acuerdos sostenibles entre actores.	Mesas comunitarias; reuniones sectoriales; vocerías organizadas; negociación asistida; formalización de compromisos verificables.
Línea 4 — Coordinación institucional y gobernanza territorial	Intervención y riesgo alto	Fortalecer la articulación institucional para gestionar tensiones de forma coordinada.	Coordinación con autoridades territoriales; articulación con organismos de control y sector defensa; coordinación interna ANI; Puestos de Mando Unificado (PMU).
Línea 5 — Intervención en crisis y contención	Riesgo alto o crítico	Contener el escalamiento y restablecer condiciones de normalidad operativa.	Presencia territorial de alto nivel; comunicación institucional unificada; activación de rutas de respuesta inmediata; recuperación de movilidad y recaudo.
Línea 6 — Cierre, seguimiento y aprendizaje institucional	Fase de cierre y monitoreo	Reducir riesgo de reactivación y fortalecer el aprendizaje institucional.	Verificación de acuerdos; monitoreo de riesgo residual; evaluación de percepciones comunitarias; documentación de lecciones aprendidas; actualización de la biblioteca de casos.

METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DEL MODELO

El modelo operativo se soporta en un conjunto de metodologías y herramientas que orientan el análisis, la intervención y el monitoreo de la conflictividad. Proviene de enfoques de transformación de conflictos, diálogo multiactor, mediación y gestión preventiva del riesgo, adaptadas al contexto de los proyectos de infraestructura en Colombia.

Las metodologías son marcos técnicos que orientan la lectura del territorio, la intervención multiactor y la sostenibilidad de los acuerdos. Las herramientas traducen esas metodologías en insumos concretos para la acción, homogenizan criterios, reducen la discrecionalidad y facilitan la articulación entre actores.

Metodologías del Modelo

Las metodologías son **marcos técnicos** que orientan la lectura del territorio, la intervención multiactor y la sostenibilidad de los acuerdos.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Análisis Multidimensional del Conflicto

Base analítica del modelo. Examina el conflicto en cinco dimensiones: evento detonante, causas subyacentes, actores involucrados, territorio y riesgo. Su fortaleza radica en explicar el conflicto más allá del hecho inmediato, identificando dinámicas y patrones que permiten anticipar el escalamiento y las oportunidades de transformación. Integra líneas de tiempo, mapas de actores, matrices causa-efecto y análisis de escenarios.

Diálogo Transformador

Enfocada en construir nuevas posibilidades de relación entre actores en tensión. Se sustenta en la co-construcción, la escucha apreciativa y el reconocimiento mutuo. No busca que una parte gane: busca que todas las partes puedan verse reflejadas en los acuerdos. Se operacionalizan mediante mesas de diálogo comunitario, ejercicios de clarificación técnica y espacios de escucha activa.

Mediación Transformadora

Complementa al diálogo cuando existen altos niveles de desconfianza o fragmentación social. Se centra en la debida diligencia y el reconocimiento recíproco, facilitando conversaciones centradas en intereses y no en posiciones. A diferencia de la mediación clásica, no busca un acuerdo a cualquier precio: busca que el proceso mismo fortalezca la capacidad de las partes para gestionar futuras tensiones. Incluye reformulación de mensajes, identificación de intereses profundos y negociaciones asistidas.

Diálogo Multiactor

Diseñada para conflictos complejos que involucren diversidad de sectores: comunidades, transportadores, gremios, autoridades, medios. Es clave en contextos de inconformidad con peajes, obras con alta afectación a la movilidad o tensiones con múltiples actores simultáneos.

Gestión Preventiva del Riesgo

Se activa ante señales tempranas de afectación operativa o social. Sus instrumentos son el tamizaje temprano, la matriz de riesgos, la georreferenciación de puntos críticos y el análisis de impacto en movilidad y recaudo. Es la metodología que más directamente alimenta el SAT.

Seguimiento y Aprendizaje Institucional

Garantiza la sostenibilidad de los acuerdos y la prevención de reactivaciones. Incluye verificación periódica de compromisos, evaluación del riesgo residual, registro de buenas prácticas y documentación de lecciones aprendidas. Cierra el ciclo de gestión y abre el siguiente.

Herramientas Operativas del Modelo



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

Línea de tiempo: reconstruye la secuencia del conflicto, identifica puntos de quiebre y patrones de escalamiento. Permite reconocer recurrencias, evaluar la oportunidad de las respuestas y anticipar escenarios de reactivación.

Mapa de actores: identifica roles, influencias, alianzas, tensiones internas y capacidad de movilización. Fundamental para anticipar cambios de postura y evaluar qué actores pueden desescalar o amplificar el conflicto.

Mapa socio-territorial de riesgos: localiza y prioriza amenazas y su interacción territorial, considerando puntos críticos, sensibilidad del territorio, percepción comunitaria y capacidad institucional.

Matrices operativas: estandarizan la respuesta institucional en cada fase del modelo. Incluyen: matriz de identificación y tamizaje temprano; matriz de diagnóstico; matriz de intervención transformadora; y matriz de seguimiento y sostenibilidad.

Semáforo de cumplimiento: herramienta visual de seguimiento que clasifica el estado de los compromisos en tres niveles —cumplido (verde), en proceso (amarillo), incumplido (rojo)— incluyendo riesgo residual y probabilidad de reactivación.

Integración metodológica

Las metodologías y herramientas no se aplican de manera fragmentada, sino como un sistema secuencial y acumulativo donde cada fase alimenta a la siguiente. Este enfoque garantiza coherencia analítica, continuidad institucional y proporcionalidad en la intervención.

Fase del modelo	Metodologías aplicables	Herramientas clave	Variables principales
Lectura del territorio (Fase 1 — permanente)	Análisis multidimensional del conflicto	Línea de tiempo, mapa de actores, matriz causa-efecto, mapeo de riesgos	Fechas clave, hechos verificados, actores, detonantes, momentos de escalamiento, capacidad institucional
Diagnóstico estratégico (Fase 2 — por caso)	Gestión preventiva del riesgo / Análisis de escenarios	Matriz de diagnóstico, matriz de riesgos por punto crítico	Alianzas, nuevas vocerías, variación de posturas, escalamiento discursivo, probabilidad e impacto
Intervención transformadora (Fase 3)	Diálogo transformador / Mediación transformadora / Diálogo multiactor	Matriz de intervención, actas de acuerdos	Tipo de interacción, actores convocados, objetivos del diálogo, compromisos, plazos, mediador
Monitoreo y sostenibilidad (Fase 4)	Seguimiento y aprendizaje institucional	Matriz de verificación, semáforo de cumplimiento	Estado de acuerdos, alertas de reactivación, riesgo residual, nivel de cumplimiento



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La gestión de la conflictividad requiere una articulación clara en los proyectos de infraestructura concesionada como proceso articulado, interdisciplinario y multinivel, que involucra a concesionarios, interventorías, la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), autoridades territoriales y comunidades. La definición de roles evita duplicidades, vacíos operativos y confusión sobre quién decide, quién ejecuta y quién verifica.

Principio rector: La gestión de la conflictividad no recae en un solo actor ni en un solo componente técnico, sino que es el resultado de un engranaje institucional en el que cada uno atiende las causas del conflicto conforme a sus competencias, bajo una articulación metodológica común; en este marco, la distribución de roles: la gestión social es responsabilidad del Concesionario, La Interventoría controla, vigila y emite instrucciones al Concesionario, la ANI define lineamientos, supervisa, verifica y articula.

Concesionarios y operadores

Los concesionarios son los principales responsables de la detección temprana y la atención operativa de los conflictos. Como ejecutores de la gestión social, planifican, diseñan y ejecutan las acciones de relacionamiento, diálogo e intervención en el territorio.

Responsabilidades específicas

- ✓ Diseñar y liderar la estrategia de relacionamiento con las comunidades en la zona de influencia de los proyectos de infraestructura desde la etapa de estructuración.
- ✓ Aplicar el proceso de tamizaje temprano de riesgo: detección de señales de escalamiento, análisis del impacto potencial, contexto social y político, posibles respuestas y articulación con los actores.
- ✓ Monitorear las alertas tempranas de probables conflictos identificados.
- ✓ Reportar de manera inmediata a la Interventoría y a la ANI cualquier señal de inconformidad, bloqueo o afectación a la operación.
- ✓ Establecer y aplicar medidas de contingencia en el marco de sus obligaciones contractuales.
- ✓ Liderar y coordinar la intervención transformadora de conflictos conforme a la metodología de este instructivo.
- ✓ Entregar información técnica y operativa para verificar y contextualizar eventos de conflictividad.
- ✓ Coordinar con la Interventoría y la ANI la respuesta operativa ante eventos críticos.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ Actualizar el sistema de información de Alertas Tempranas de manera oportuna y sistemática.

Interventorías

Las interventorías cumplen una función técnica integral de control, vigilancia y de verificación objetiva de las obligaciones, planes sociales y de atención a las conflictividades que implementan los concesionarios, con el propósito de anticipar riesgos en materia de conflictividad, impartir instrucciones al concesionario y hacer recomendaciones encaminadas a lograr una buena gestión de la conflictividad.

Responsabilidades específicas

- ✓ Verificar hechos reportados por concesiones y comunidades.
- ✓ Impartir instrucciones y emitir recomendaciones para el concesionario y para la ANI.
- ✓ Aportar conceptos frente a la información técnica aportada por el concesionario para el diagnóstico y tamizaje.
- ✓ Verificar la debida diligencia de los concesionarios en la atención a las alertas tempranas y los conflictos que se originan en aplicación de las obras de infraestructura.
- ✓ Reportar tensiones, afectaciones operativas o cambios relevantes en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- ✓ Verifica las alertas tempranas de probables conflictos identificados por el concesionario.
- ✓ Acompañar todos los procesos de diálogo que tengan que ver con las conflictividades del proyecto.
- ✓ Realizar el seguimiento a los compromisos que se adquieren por parte de los concesionarios en los espacios de diálogo y concertación o en los planes de atención social que deben cumplir los concesionarios.
- ✓ Vigilar e informar sobre el cumplimiento de obligaciones contractuales relacionadas con gestión social y comunitaria para prevenir la conflictividad del proyecto de infraestructura.

Agencia Nacional de Infraestructura – ANI

La Agencia Nacional de Infraestructura supervisa y orienta, desde los ámbitos técnico, jurídico, operativo, contractual y financiero, la gestión de las conflictividades que se presentan en los proyectos de infraestructura a cargo de los concesionarios e interventorías. En desarrollo de sus competencias y funciones misionales, la Entidad conserva la facultad de impartir directrices orientadas a garantizar la adecuada prestación del servicio, la continuidad de los proyectos y la protección del interés general y de los bienes públicos.

Responsabilidades específicas



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ Promover, con las empresas concesionarias y las interventorías, el modelo operativo de gestión de conflictividades.
- ✓ Supervisar la aplicación plena, por parte de los concesionarios, del apéndice social en los proyectos de infraestructura que lo tienen incorporado y promueve los principios y lineamientos generales de éste en los proyectos de primera y segunda generación.
- ✓ Dar a conocer al equipo interdisciplinario del proyecto, el modelo de atención a las conflictividades, con el propósito de asegurar la articulación jurídica, técnica, contractual, financiera y operativa
- ✓ Validar y emitir lineamientos para la intervención de los concesionarios y de la institución
- ✓ Contribuir con la estrategia de articulación con entidades y autoridades del orden nacional y territorial.
- ✓ Canalizar información verificable para orientar decisiones.
- ✓ Realizar seguimiento, trazabilidad y monitoreo posterior al cierre del conflicto o a la terminación del proyecto de concesión. Por lo anterior, aplica esta responsabilidad para los proyectos que pasan a manos de INVIAS.
- ✓ Realizar acopio de las enseñanzas institucionales.

Vicepresidencia de Estructuración.

La Vicepresidencia de Estructuración cumple un rol estratégico con la identificación, evaluación e incorporación temprana de riesgos sociales y territoriales durante la fase de formulación de los proyectos, garantizando su adecuada gestión desde el diseño.

Responsabilidades específicas

- ✓ Incorporar la identificación y análisis de riesgos de conflictividad en la estructuración de los proyectos.
- ✓ Diseñar metodologías para la prevención temprana de la conflictividad desde prefactibilidad y factibilidad.
- ✓ Integrar variables sociales, territoriales y de riesgo en el diseño de los proyectos.
- ✓ Validar estudios y diseños asegurando la inclusión de análisis territorial, actores y riesgos socio-territoriales.
- ✓ Definir la distribución de riesgos asociados a la conflictividad dentro de la estructuración.
- ✓ Incluir en los pliegos de condiciones criterios de gestión social y prevención de conflictos.
- ✓ Garantizar la transferencia de riesgos de conflictividad identificados a la etapa de ejecución contractual.

Vicepresidencia Ejecutiva y Vicepresidencia de Gestión Contractual

Las Vicepresidencias Ejecutiva y de Gestión Contractual desempeñan un rol estratégico en la articulación, seguimiento y supervisión de la ejecución contractual de los proyectos de



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

infraestructura concesionada. La Vicepresidencia Ejecutiva lidera estas actividades en los proyectos del modo carretero, promoviendo espacios de coordinación y la adopción oportuna de medidas preventivas para minimizar riesgos y evitar afectaciones durante las diferentes etapas de las obras; fortaleciendo la evaluación, el control y la coordinación institucional para contribuir al adecuado desarrollo de la ejecución contractual. Por su parte, la Vicepresidencia de Gestión Contractual ejerce estas funciones en los proyectos de los modos portuario, aeroportuario, férreo y fluvial.

Responsabilidades específicas:

En el marco de sus competencias y respecto de los proyectos a su cargo, la Vicepresidencia Ejecutiva y la Vicepresidencia de Gestión Contractual tendrán las siguientes responsabilidades:

- ✓ Incorporar la conflictividad como una variable estratégica en la supervisión, seguimiento y gestión contractual de los proyectos.
- ✓ Evaluar la información proveniente del Sistema de Alertas Tempranas (SAT), los concesionarios, las interventorías y demás fuentes de información para identificar, analizar y escalar alertas de conflictividad.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la gestión social y la gestión de riesgos, cuando estas incidan en situaciones de conflictividad.
- ✓ Analizar la incidencia de la conflictividad en la operación, la movilidad, la ejecución contractual, el equilibrio económico, los ingresos, los plazos y la distribución de riesgos del proyecto.
- ✓ Promover e implementar, en el ámbito de sus competencias, medidas preventivas y correctivas para evitar el escalamiento de los conflictos y mitigar sus efectos sobre la ejecución contractual.
- ✓ Liderar la articulación institucional y la coordinación con las dependencias competentes, las entidades involucradas, los concesionarios y las interventorías para la atención de situaciones de conflictividad, especialmente cuando estas superen el ámbito operativo del concesionario.
- ✓ Proponer, evaluar, conceptuar y orientar la adopción de decisiones y modificaciones contractuales derivadas de situaciones de conflictividad, con base en los análisis técnicos, jurídicos, financieros y de viabilidad correspondientes.
- ✓ Adelantar o acompañar, según sus competencias, los procesos sancionatorios derivados de incumplimientos contractuales asociados a la gestión de la conflictividad.
- ✓ Definir y aplicar criterios y lineamientos para la gestión contractual de eventos de conflictividad, en concordancia con el modelo institucional.
- ✓ Hacer seguimiento a la atención de las situaciones de conflictividad y al cumplimiento de los compromisos, medidas y decisiones contractuales adoptadas para su gestión.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

La Vicepresidencia Jurídica

La Vicepresidencia Jurídica, en el marco de la gestión de la conflictividad, ejerce un papel fundamental orientado al análisis jurídico de los proyectos, la definición de la posición institucional frente a controversias y la prevención de riesgos legales y daños antijurídicos, contribuyendo a la toma de decisiones y a la protección de los intereses de la Entidad.

Responsabilidades específicas:

- ✓ Analizar las situaciones de conflictividad desde el punto de vista jurídico, identificando riesgos legales y posibles contingencias para la Entidad.
- ✓ Definir y unificar la posición jurídica e institucional frente a controversias derivadas de la conflictividad en los proyectos.
- ✓ Asesorar jurídicamente a las áreas técnicas y contractuales en la toma de decisiones frente a situaciones de conflicto, garantizando su ajuste a la normatividad vigente.
- ✓ Evaluar las implicaciones jurídicas de las acciones, acuerdos o compromisos derivados de la gestión de conflictos.
- ✓ Emitir conceptos jurídicos que orienten la actuación institucional frente a eventos de conflictividad.
- ✓ Apoyar la elaboración y revisión de actos administrativos relacionados con la atención de situaciones de conflictividad.
- ✓ Acompañar jurídicamente los procesos sancionatorios o actuaciones derivadas de incumplimientos contractuales asociados a conflictos.
- ✓ Dirigir la defensa judicial y prejudicial de la Entidad en controversias originadas en situaciones de conflictividad.
- ✓ Formular e implementar estrategias de prevención del daño antijurídico, especialmente en escenarios de conflictividad socio-territorial.
- ✓ Asegurar que las decisiones institucionales en materia de conflictividad respeten el marco legal, los derechos de las partes y los principios del debido proceso.

Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno

La Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno desempeña un rol relevante en la prevención y gestión de la conflictividad, mediante la evaluación integral de los impactos sociales, ambientales y prediales, el análisis de riesgos y el seguimiento a la gestión social de los proyectos. Asimismo, promueve la articulación intra e interinstitucional, con el fin de fortalecer la viabilidad territorial de la infraestructura y anticipar condiciones que puedan generar o escalar situaciones de conflictividad.

Responsabilidades específicas:

- ✓ Identificar, analizar y hacer seguimiento a los riesgos socio territoriales y de conflictividad asociados a los proyectos.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ Evaluar los impactos sociales, ambientales y prediales que puedan generar o escalar conflictividades.
- ✓ Definir lineamientos y metodologías para la gestión integral del riesgo, incluyendo la conflictividad como variable estratégica.
- ✓ Hacer seguimiento a la gestión social de los proyectos (PGSC), como mecanismo de prevención y control de conflictividades.
- ✓ Generar insumos técnicos para la valoración del riesgo y la toma de decisiones institucionales.
- ✓ Promover la articulación intra e interinstitucional para la gestión de riesgos y la atención de situaciones de conflictividad.
- ✓ Contribuir al monitoreo, análisis y aprendizaje institucional sobre la conflictividad en los proyectos.

Responsabilidades del GIT Social

El GIT Social no sustituye las competencias técnicas de las áreas responsables, sino que actúa como instancia técnica de acompañamiento transversal, facilitando el diálogo, promoviendo la participación efectiva de las comunidades y contribuyendo a la gestión social de las situaciones de conflictividad; realizando seguimiento a los compromisos sociales y contribuyendo a la documentación y sistematización de aprendizajes.

Responsabilidades específicas

- ✓ Acordar con los sociales de los concesionarios, los escenarios de observación y diagnóstico de las condiciones sociales del territorio.
- ✓ Orientar el análisis socio-territorial y diagnóstico de conflictividades, que deben presentar periódicamente los concesionarios y las interventorías.
- ✓ Verificar, luego del pronunciamiento de la interventoría, las recomendaciones al concesionario respecto del diseño y promoción de estrategias de diálogo, mediación, relacionamiento territorial y transformación de las conflictividades.
- ✓ Promover, cuando se requiera desde el enfoque social, la articulación de los equipos interdisciplinarios internos.
- ✓ Orientar la aplicación de criterios de tamizaje y verificar la calificación del nivel de riesgo de la conflictividad.
- ✓ Acompañar a los Concesionarios en procesos de gestión y transformación del conflicto cuando sea pertinente.
- ✓ Promover y facilitar espacios de interlocución entre comunidad, autoridades y concesionarios cuando sea pertinente.
- ✓ Documentar procesos, acuerdos y lecciones aprendidas.



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ Verificar y realizar el seguimiento a los indicadores de conflictividad.

Autoridades territoriales

Las autoridades locales son actores autónomos determinantes por su cercanía al territorio y su responsabilidad en el mantenimiento del orden público. Los concesionarios deben mantener una articulación permanente con ellas para el restablecimiento de la movilidad, la prevención de riesgos y la coordinación con la Policía, los organismos de socorro y las entidades sectoriales.

Entidades del orden nacional y sectorial

La Entidad Rectora del sector es el Ministerio de Transporte. Otras entidades del orden nacional y del Ministerio Público apoyan la gestión cuando el conflicto involucra competencias multisectoriales. El Ministerio del Interior tiene competencia especial en la articulación interinstitucional entre niveles de gobierno (nacional, departamental y municipal).

Coordinación multinivel

La estrategia de gestión de la conflictividad requiere una coordinación simultánea y articulada entre los diferentes niveles territoriales e institucionales, con el propósito de garantizar una respuesta oportuna, integral y proporcional a la naturaleza y magnitud de las situaciones que se presenten. En este sentido, la coordinación multinivel se desarrollará de la siguiente manera:

La estrategia de gestión requiere coordinación simultánea entre niveles:

- ✓ **Nivel local:** articulación con alcaldías, personerías, policía local y actores comunitarios.
- ✓ **Nivel regional:** gobernaciones, secretarías sectoriales, mesas interinstitucionales departamentales.
- ✓ **Nivel nacional:** ministerios, ministerio público, agencias del orden central.
- ✓ **Nivel sectorial:** articulación con las adscritas al Ministerio de Transporte

La activación de la coordinación multinivel se realizará de manera proporcional al nivel de riesgo de la situación de conflictividad identificada. El concesionario lidera la articulación en escenarios de nivel bajo y medio, garantizando la gestión oportuna con actores locales y regionales. Por su parte, la Agencia Nacional de Infraestructura –ANI– activa y coordina la articulación institucional en situaciones de nivel alto o cuando se requiera la intervención de entidades del orden nacional o sectorial. Dicha activación se realizará con base en el análisis del riesgo socio-territorial, en coordinación con la interventoría y las instancias técnicas de la ANI, y podrá implicar la conformación de espacios interinstitucionales, mesas de trabajo o mecanismos de coordinación que faciliten la atención integral de la conflictividad.

Mecanismos de articulación

Para garantizar que los roles operen de forma integrada, se utilizan mecanismos como:



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- ✓ Comités técnicos de seguimiento.
- ✓ Mesas de diálogo multiactor.
- ✓ Grupos de trabajo intra e interinstitucional.
- ✓ PMU (Puestos de Mando Unificado) para eventos críticos.
- ✓ Reportes oficiales, actas.

Comunidad y grupos sociales

La comunidad, en el marco de su autonomía e independencia, constituye un actor central en la gestión de la conflictividad en la búsqueda de soluciones sostenibles y en la transformación positiva del territorio. En este sentido, participa activamente en espacios de diálogo y concertación, expresa de manera clara y verificable sus intereses, expectativas y preocupaciones, y construye una comunicación fluida y permanente con las autoridades y los operadores del proyecto. La relación con las comunidades y sus formas de organización parte del reconocimiento a sus procesos organizativos y una clara identificación de sus liderazgos y vocerías, que deben ser legitimados por los propios espacios de participación.

INDICADORES PARA LA GESTIÓN SOCIO-TERRITORIAL Y LA TRANSFORMACIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD

Los indicadores permiten medir el desempeño de la gestión social en situaciones de conflictividad, orientando la toma de decisiones y la rendición de cuentas. El seguimiento se orienta a prevenir el escalamiento, verificar compromisos, medir el riesgo residual y retroalimentar decisiones institucionales.

Tipo de indicador	Indicadores incluidos	Frecuencia de reporte	Responsable de consolidación
Identificación temprana	Señales tempranas registradas; porcentaje atendidas en ≤24 h; tiempo promedio de detección; distribución de tamizajes (bajo, medio, alto)	Mensual	Concesionario / GIT Social
Intervención	Número de acuerdos alcanzados; tiempo de afectación a movilidad o recaudo; porcentaje de detonantes inherentes vs. externos al proyecto	Por evento y mensual	Concesionario / Interventoría
Sostenibilidad	Porcentaje de compromisos cumplidos; porcentaje de conflictos reactivados; recurrencia en el mismo punto crítico	Trimestral	Interventoría / ANI



INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN LOS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ANI

GESTIÓN CONTRACTUAL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CÓDIGO	GCSP-I-036	VERSIÓN	001	FECHA	14/08/2026
---------------	------------	----------------	-----	--------------	------------

Integrado de conflictividad	Frecuencia, tipo de evento y afectaciones por corredor; comparación entre corredores; priorización de esfuerzos institucionales	Mensual (GIT Social)	ANI – GIT Social
-----------------------------	---	----------------------	------------------

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	14/08/2026	Creación del Documento	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Cristabell López Palomino Sandra Milena Cobos Angulo Diana Patricia Ramírez Vargas Juan Diego Gómez Vasquez	Contratistas GIT Social	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20266030165343</u>
Revisado	Eliana Restrepo Brand	Coordinadora GIT Social	
Aprobado	Óscar Flórez Moreno	Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entorno	
Vo.Bo. SGC	Héctor Eduardo Vanegas Gámez	Gestor T1 12 GIT Planeación-VPRE	
	Cristian Leandro Muñoz Claros	GIT Planeación-VPRE	