



Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO-
PRIVADA SIN RECURSOS PÚBLICOS

No. xxxx de xxxx

AEROPUERTO XXXXX

Concedente:

Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario:

[•]

APÉNDICE TÉCNICO 8 GESTIÓN SOCIAL

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL	4
3. DEFINICIONES	5
4. OBLIGACIONES GENERALES	6
4.1 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	6
4.2 OBLIGACIONES DE LA ANI	7
5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL	8
5.1 PLAN DE COMPENSACIONES SOCIOECONÓMICAS	8
5.2 PLAN DE GESTIÓN SOCIAL CONTRACTUAL - PGSC	10
5.3 PROGRAMA DE REASENTAMIENTO	<u>4139</u>
6. INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES.	<u>4442</u>
7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	<u>4543</u>
8. PERSONAL	<u>4644</u>

1. INTRODUCCIÓN.

De conformidad con lo previsto en la Sección 8.1 de la Parte General del Contrato, el presente Apéndice desarrolla los aspectos relacionados con la gestión social a cargo del Concesionario. Para ello, se basa en la definición de los objetivos de la gestión social, señala las obligaciones que de manera general y particular deberá atender el Concesionario en la materia y, finalmente, se refiere de manera específica a los instrumentos de gestión social que deberá desarrollar el Concesionario, para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por éste en la formulación como en la ejecución de cada una de las actividades que contempla cada instrumento.

La aplicación de este Apéndice deberá ser efectuada en concordancia con lo establecido en la Parte General y en la Parte Especial del Contrato. En todo caso, de presentarse alguna contradicción entre lo previsto en este Apéndice y los demás documentos contractuales, se atenderá a lo previsto en el numeral 20.15 de la Parte General.

Así mismo se deberá tener en cuenta entre otras disposiciones:

- Resolución No 274 del 18 de febrero de 2021 “por la cual se actualiza la política ambiental de la Aerocivil”, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, vigentes y aplicables. y programa de buen vecino.
- La Política Social Aeronáutica de Colombia y la Resolución 5007 de 2007, la cual establece las funciones administrativas de los Aeropuertos, las actividades sociales y comunitarias que propenden por su desarrollo y la seguridad aeroportuaria, así como los procedimientos para la divulgación de las leyes, normas, reglamentos y convenios nacionales e internacionales acordes a su naturaleza.
- El instrumento ambiental que aplique y las obligaciones y recomendaciones que realice la Autoridad Ambiental competente.
- La ley 1682 de 2013 y demás normatividad vigente.

2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

A continuación, se establecen los objetivos de la gestión social del Proyecto que serán utilizados como un criterio orientador en las acciones del Concesionario en materia de gestión social, así como criterio de interpretación de las obligaciones del Concesionario que en materia de gestión social se encuentran definidas en el Contrato y en el presente Apéndice.

Son objetivos de la gestión social del Proyecto:

- a) Desarrollar planes y actividades que reduzcan o mitiguen los impactos negativos y potencien los impactos positivos en las comunidades ubicadas en el Área de Influencia del Proyecto, atendiendo a los fines y la naturaleza de una Asociación Público-Privada para el desarrollo de infraestructura.
- b) Generar instrumentos e instancias de planeación que permitan la ordenada relación de las comunidades del Área de Influencia y su territorio con el Proyecto.
- c) Propender por el cumplimiento de los fines institucionales de las entidades públicas de carácter internacional, nacional y/o regional involucradas en el Proyecto.
- d) Crear relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto.
- e) Ejecutar programas y proyectos tendientes a prevenir, mitigar y compensar los impactos sobre el medio socioeconómico, generados por las actividades de obra desarrolladas con ocasión de la modernización, operación y/o ampliación de la infraestructura asociada al Proyecto concesionado y sus obras complementarias, con el fin de contribuir con el desarrollo sostenible y fortalecer las relaciones con las comunidades del Área de Influencia.
- f) Tener en cuenta a los diferentes actores locales como sujetos de desarrollo con sus respectivas visiones e intereses, en la formulación y ejecución de los proyectos a cargo de la ANI.
- g) Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de la región donde se desarrolla el Proyecto.
- h) Resaltar la importancia del usuario para el desarrollo eficiente del Proyecto concretando sus derechos y responsabilidades como ciudadanos, para el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- i) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y condiciones sociales, geográficas, administrativas, jurídicas y económicas del Área de Influencia.

- j) Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia de las obras que se adelantan, a través de canales de participación de las comunidades en torno al Proyecto.
- k) Establecer canales de comunicación con las distintas autoridades e instancias competentes, con el objeto de informar sobre la identificación de posibles asentamientos y/o construcciones irregulares que se estén desarrollando en los alrededores del Aeropuerto que puedan comprometer la seguridad operacional, respetando las alturas del cono de aproximación del Aeropuerto, y en caso de ser necesario informar a las entidades o instancias competentes de manera inmediata para realizar el respectivo seguimiento.

3. DEFINICIONES

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

4. OBLIGACIONES GENERALES

9.1 Obligaciones del Concesionario

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

- Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo, la gestión social del Proyecto, de conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la Ley Aplicable, el Contrato y sus Apéndices, sin perjuicio de lo establecido en el Contrato y en este Apéndice en cuanto a los instrumentos de gestión social de la Agencia Nacional de Infraestructura vigentes en los casos que aplique.
- Desarrollar, en caso de que aplique, y con cargo a la Subcuenta de Predios, las Compensaciones Socioeconómicas que se prevén en la Resolución 545 de 2008, o las normas que los modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- Desarrollar, en caso de que aplique, y con cargo a la Subcuenta Compensaciones Socioambientales de Licencias Ambientales, Planes de Manejo Ambiental o Permisos Ambientales Cedidos o Vigentes y la Subcuenta Compensaciones Socioambientales de Licencias Ambientales, Planes de Manejo Ambiental o Permisos Ambientales Nuevos, los procesos de Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012.
- Instalar las oficinas de atención al usuario, y prestar los servicios asociados a éstas, en los términos señalados en este Apéndice y en los demás documentos que forman parte del Contrato de Concesión.
- Formular y presentar a la Interventoría, el Plan de Gestión Social Contractual y sus actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice.
- Entregar un informe mensual de gestión social en el formato suministrado por la ANI.
- Diligenciar los formatos suministrados por la ANI para cada programa.
- Disponer los recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución eficaz del PGSC y las demás obligaciones de gestión social, incluyendo los vehículos requeridos para la movilización del equipo social.
- Solicitar a la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior la certificación de presencia de comunidades negras, indígenas raizales o palenqueras, para cualquier tipo de intervención que lo requiera y adelantar los procesos de consulta previa que correspondan.
- Dar cumplimiento irrestricto a los acuerdos derivados de los procesos de consultas previas, de requerirse, por cuanto hacen parte integral del presente Contrato las

obligaciones emanadas de dichas consultas, realizadas en la etapa de estructuración del Proyecto, de conformidad con la ley 1682 de 2013.

- Tener en cuenta las certificaciones de presencia de comunidades emitidas por el Ministerio del Interior. Y, si se realizaron consultas previas, tener en cuenta las actas de protocolización y las actas de cierre. En caso de que llegue a aplicar para cualquier tipo de intervención.
- Dar cumplimiento irrestricto a los acuerdos derivados de los procesos de consultas previas, en caso de existir, por cuanto hacen parte integral del presente Contrato las obligaciones emanadas de dichas consultas, realizadas en la etapa de estructuración del Proyecto, de conformidad con la ley 1682 de 2013.
- Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y originada en sus actuaciones de gestión social, en los términos señalado en la Sección 14.3 de la Parte General.
- Sin perjuicio de lo previsto en la Parte General, los instrumentos de gestión social se deben implementar de conformidad con lo establecido en la Resolución 545 de 2008 y en las normas que a partir de la suscripción del Contrato las aclaren, adicionen, complementen o modifiquen.
- Recibir, revisar y evaluar las solicitudes de Obras Sociales radicadas por las comunidades y hacer un análisis integral de los aspectos que correspondan que contribuya a determinar la pertinencia y viabilidad de las Obras Sociales solicitadas, en los términos establecidos en el Contrato.
- [Dar cumplimiento a los lineamientos en cuanto a disposiciones sobre comunicaciones institucionales descritos en la Sección 9 del presente Apéndice, con el fin de visibilizar el Proyecto en las diferentes regiones del país, para lograr una comunicación y la aplicación de mejores prácticas que garanticen un adecuado uso de la información.](#)

9.2 Obligaciones de la ANI

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

- Impartir las directrices generales para el desarrollo de la gestión social al Concesionario.
- Ejercer, directamente o a través del Interventor, el debido control y vigilancia a la gestión social adelantada por el Concesionario, mediante mecanismos tales como visitas de campo, verificaciones documentales y revisión de los informes trimestrales del Concesionario.
- Convocar directamente o por intermedio de la Interventoría, los comités de gestión social que se requieran, en los que se verificará el avance de la gestión y se adelantará el estudio de problemáticas específicas en los que el Concesionario requiera el apoyo de la ANI.

- Implementar el mecanismo o instancia que determine la Entidad para la revisión, priorización, estudio y aprobación de las Obras Sociales, de conformidad a lo indicado en el Contrato.
- Suministrar los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los programas del PGSC.
- En caso de que aparezcan nuevas comunidades negras, indígenas raizales o palanqueras, debidamente reconocidas por la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior, para estos fines, se deberá dar aplicación a la regulación establecida en el numeral 3.2.2. Riesgo Ambiental y Social y/o 3.3 Asignación de Riesgos Compartidos señalados en el Conpes 4000 y la minuta Parte Especial en relación con la gestión social según aplique.

5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL

Son instrumentos de gestión social de la ANI el Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Plan de Gestión Social Contractual y el Plan de Reasentamientos, que se implementarán en caso de que apliquen. Adicionalmente, será considerado como un instrumento de gestión social el Plan de Responsabilidad Social y Ambiental a que se refiere Sección 4.2 (ee)(ii) de la Parte General del Contrato.

Los instrumentos de gestión social serán formulados y ejecutados por el Concesionario con fundamento en lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice, desarrollando e incorporando los estándares y directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los términos de la Sección 20.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley Aplicable.

9.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas.

Aspectos Generales.

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

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

Para la implementación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas el Concesionario, en caso de que aplique, debe seguir los lineamientos y procedimientos establecidos en la Resolución 545 de 2008, o las normas que la aclaren, complementen, adicionen o modifiquen.

Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas.

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

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

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

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

Previa verificación de los insumos técnicos del Predio a adquirir, se recopilará la información general del Predio en el formato ficha social- Caracterización General del inmueble, con el fin de establecer el número de unidades sociales presentes en el Predio y el tipo de unidad social existente y se procede a recopilar la información socioeconómica de cada una de las unidades sociales identificadas y realizar el respectivo registro fotográfico, conforme se señala en la Resolución 545 de 2008, o las normas que las aclare, complemente o modifique.

Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas.

Una vez recopilada en campo la información de cada una de las unidades sociales se solicitan los documentos soporte. Con base en la información recopilada y allegada y los insumos técnico- prediales se elabora el diagnóstico socio económico en el cual se define y justifica si hay o no lugar al reconocimiento de compensaciones económicas para cada unidad social identificada.

Previo a la elaboración del Acuerdo de Reconocimiento de Compensaciones, el Concesionario remitirá a la Interventoría, por cada unidad social, los formatos de ficha social diligenciados (caracterización general del inmueble caracterización de unidad social residente, caracterización de la unidad social productiva, registro fotográfico) el diagnóstico socioeconómico y la información aportada por cada unidad social. En un plazo no superior a los diez (10) Días Hábiles de recibida la información, el Interventor notificará al Concesionario

sus observaciones. En caso en que no existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe objeción. Si la Interventoría efectuare observaciones a los documentos aportados, el Concesionario tendrá un plazo de cinco (5) Días Calendario, contados desde la Notificación de las observaciones, para corregirlas.

El reconocimiento de las compensaciones y las condiciones que se establecen para otorgarlas será notificado al beneficiario, con el fin que manifieste su aceptación o renuncia a las mismas por escrito. Una vez manifestada la aceptación se procede a suscribir el Acuerdo de Reconocimiento de Compensaciones en el que se establecen los términos y plazos de pago.

Seguimiento Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

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

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

9.2 Plan de Gestión Social Contractual - PGSC

Presentación del PGSC

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

El Concesionario deberá hacer entrega de una propuesta del PGSC a la Interventoría a los tres (3) Meses contados desde la Fecha de Inicio del Contrato, sin que esto impida desarrollar la gestión social desde el momento que se firma el Acta de Inicio del Contrato.

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

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

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

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

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

Contenido del PGSC.

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

Para la formulación del PGSC, el Concesionario atenderá a lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice, incorporando los estándares y directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los términos de la Parte General, sin que estos contravengan el ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no podrá derivarse en

ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley Aplicable.

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

5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario

5.2.2.1.1 Objetivos

- Crear y/o mantener un sistema de atención que permita de manera oportuna y eficaz recepcionar, atender y gestionar las quejas, peticiones, solicitudes y sugerencias que se presenten de manera personal o a través de los canales dispuestos vía web o telefónicamente, con el fin de contribuir en la satisfacción de los usuarios del Aeropuerto y/o la comunidad aledaña.
- Contar con herramientas de medición de la percepción de los usuarios según los grupos de interés tales como pasajeros, acompañantes y personal de las aerolíneas, identificando los niveles de satisfacción según los parámetros de percepción que se definan para su evaluación, con el fin de fortalecer los esquemas adoptados por el Aeropuerto y/o generar planes de mejoramiento en las áreas que se requiera.
- Posicionar una imagen institucional que genere reconocimiento y confianza para el acceso a los servicios prestados por el (los) Aeropuerto (s) en los usuarios.

5.2.2.1.2 Área de Influencia

Usuarios y comunidades del Área de Influencia del Proyecto, en armonía con el instrumento ambiental aplicable al Proyecto.

5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

Dentro del primer Mes del inicio del Contrato y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.

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

5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

Sistema de Atención al Usuario

- El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes, sugerencias, peticiones y reclamaciones de la comunidad. En todo caso, el sistema deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable en la Legislación Colombiana, que establezca los términos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos; aplicando las normas de calidad respecto al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas.
- El Concesionario deberá dar respuesta de fondo, oportuna y clara a las peticiones, en los términos previstos en la ley aplicable.
- El Concesionario deberá informar mensualmente a la Interventoría y la ANI, sobre las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, lo cual hará por medios físicos y electrónicos.
- El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes, sugerencias, peticiones y reclamaciones de los usuarios o de la comunidad. En todo caso, el sistema deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en un tiempo igual o menor al señalado en la normatividad vigente en la Legislación Colombiana, que establezca los términos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos; aplicando las normas de calidad respecto al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas.
- El Concesionario deberá informar mensualmente a la Interventoría y la ANI, sobre las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, lo cual hará por medios físicos y electrónicos.
- El Concesionario deberá dar respuesta de fondo, oportuna y clara a las peticiones, en los términos previstos en la ley aplicable.
- El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la totalidad de las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, para lo cual podrá disponer de medios físicos y/o electrónicos.
- El Concesionario deberá priorizar la atención a las personas, unidades sociales y comunidades que por causa del proyecto o de las obras asociadas al mismo se vean afectadas, en virtud a lo anterior deberá:
 - Informar oportunamente a la Interventoría y a la ANI la identificación o denuncias de casos de este tipo.
 - Evaluar y priorizar de conformidad con el nivel de sensibilidad del impacto la atención del caso.
 - Documentar la trazabilidad del proceso.
 - Atender de fondo y en el menor tiempo posible, todas las afectaciones que por causa de la ejecución del proyecto pudieren causarse sobre particulares o comunidad.
 - Cuando situaciones particulares de los proyectos demanden adoptar medidas especiales en torno al sistema de atención al usuario, dichas medidas deberán ser propuestas a la Interventoría y concertadas con la ANI para su aprobación.

- En la formulación del sistema, el Concesionario deberá identificar los actores involucrados en el proceso de respuesta, los procesos ejecutados por cada uno de éstos respecto de la comunicación recibida y los procedimientos orientados –entre otros– al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas. En todo caso, el Concesionario aplicará las normas técnicas de calidad aplicables en la materia (indicadores de calidad: Grado de satisfacción, nivel de agrado del pasajero con respecto a las instalaciones y servicios del Aeropuerto; indicadores estacionales: Tiempo de pasajeros en check-in o en reclamar maleta. Nivel de satisfacción del pasajero respecto a las instalaciones y servicios del Aeropuerto).
- El sistema de atención al usuario deberá ser implementado por el Concesionario en los términos en que es descrito en el programa y, por lo tanto, será obligatoria la realización de los procesos, actividades y procedimientos allí descritos, sin perjuicio de su obligación de otorgar respuesta a los usuarios en el término establecido en la Ley Aplicable para la atención del Derecho de Petición (ley 1755 de 2015).
- Para el desarrollo del programa el Concesionario deberá utilizar los formatos que para tal efecto sean suministrados por la ANI.

Medios de Atención al Usuario

- El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el Proyecto.
- Serán medios físicos para la atención al usuario:
 - Una oficina de atención al usuario.
 - Disponer de buzones en sitios estratégicos, de fácil acceso a los ciudadanos, que faciliten la recepción de peticiones., siempre con formatos disponibles.
- Serán medios electrónicos de atención al usuario:
 - Correo electrónico
 - Página web
 - Atención telefónica (2 líneas por Aeropuerto)
 - Redes sociales

Oficinas de Atención al Usuario

- El Concesionario deberá proveer, atender y dotar una oficina de atención al usuario principal, la cual estará ubicada dentro del Aeropuerto en intervención.
- La oficina de atención fija al usuario debe contar con un espacio adecuado para la realización de las actividades asociadas para la atención al usuario, que cuente con

iluminación, ventilación, accesibilidad y con el amoblamiento y equipos necesarios para la atención del público.

- La oficina de atención al usuario deberá estar en funcionamiento desde la Fecha de Inicio del Contrato de Concesión y hasta la terminación de la Etapa de Operación y Mantenimiento.
- La oficina de atención al usuario deberá contar con un aviso visible al exterior de la oficina acogiendo las directrices de la Oficina de Comunicaciones de la ANI y que contenga: el nombre del Proyecto, logos institucionales, el nombre de “OFICINA DE ATENCION AL USUARIO”, y de forma visible las diferentes líneas de atención al usuario – celular, página web, redes sociales, correo electrónico, etc., así como el horario de atención.
- La oficina deberá promover y realizar actividades de tipo pedagógico y lúdico que permita la interacción constante con el usuario y las comunidades aledañas al Aeropuerto, de manera que el Proyecto y sus particularidades lleguen a las mismas de forma clara y amigable, su funcionamiento debe ser dinámico. Esta oficina deberá apoyar de manera integral el desarrollo del sistema de atención al Usuario y demás programas del PGSC.
- En todo caso el equipo de gestión social del Concesionario deberá contar con un vehículo a su disposición para garantizar el traslado de los profesionales a las comunidades aledañas al perímetro aeroportuario y cuya finalidad deberá estar orientada a dar cumplimiento a las actividades de atención al usuario y las demás que requieran el desplazamiento hacia las comunidades para la respectiva interacción y cumplimiento de los objetivos de gestión social.
- Horario de atención: La oficina de atención al usuario funcionará dependiendo de la demanda del Proyecto y las dinámicas territoriales por lo tanto se podrán considerar ajustes en el horario los cuales deberán ser validados por la Interventoría del Proyecto y concertados con la ANI.

5.2.2.1.5 Registros

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

Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- Formato de registro de PQRS relacionada con el programa de Atención al Usuario, en los formatos del Sistema de Gestión de Calidad de la ANI.
- Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.

- Informe mensual de Interventoría con la verificación del cumplimiento de programa de atención al usuario y el respectivo análisis de las situaciones presentadas con la ejecución del programa, con la ejecución del programa y las medidas de mejora que apliquen en el periodo.
- El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la totalidad de la correspondencia entrante y saliente, en la que se evidencien sus fechas de ingreso y salida, así como copia de toda la documentación que se desarrolle en los procesos de atención al usuario.
- Reportes de Información que sean solicitados por la Interventoría y/o la ANI, en los términos que se establezcan

5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral dará lugar a la aplicación de la multa prevista en el contrato. De configurarse algún incumplimiento con estas condiciones, se aplicará la multa prevista en el contrato de concesión parte general.

5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto

5.2.2.2.1 Objetivos

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

5.2.2.2.2 Área de Influencia

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

5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

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

5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

- Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al Proyecto que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
 - Visión, misión y política de responsabilidad social y principios empresariales del Concesionario en relación con el Proyecto.
 - Reglamentación Aeronáutica.
 - Descripción técnica del Proyecto.
 - Presentación de las obligaciones de gestión social del Concesionario derivadas del Contrato de Concesión.
 - Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en cada frente de trabajo.
 - Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales (políticas generales en temas laborales, recursos humanos, salud y seguridad ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo; organizaciones laborales; no discriminación e igualdad de oportunidades; reducción y mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de atención a quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de abastecimiento).
 - Políticas de no discriminación, equidad de género e igualdad de oportunidades; violencia de género.
 - Seguridad en vía de servicio aeroportuaria.
 - Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas enfatizando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares para la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores vecinos al área.

- Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, SST, SISO, que implemente el Concesionario.
- Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos, metas, cronograma, indicadores y resultados. El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su implementación.
- El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por ciento (100%) de sus trabajadores y sus contratistas y subcontratistas hayan recibido la totalidad del plan de capacitación dentro de los tres (3) meses siguientes a su vinculación.
- En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban realizar actividades en el Área de Influencia del Proyecto deban recibir esta capacitación.
- Implementar estrategias de formación y capacitación a las mujeres para el desarrollo oportuno de las competencias requeridas en los proyectos a cargo de la ANI.
- Impulsar capacitaciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, que fortalezcan las capacidades laborales, del personal vinculado al proyecto, incluyendo mano de obra calificada y no calificada. El Concesionario podrá apoyarse en el programa de coordinación interinstitucional de este mismo apéndice para tal fin.
- Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y por lo tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los niveles mínimos de asistencia definidos.

5.2.2.2.5 Registros

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

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

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

5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

El Concesionario deberá reportar a la Interventoría mensualmente o con la periodicidad que se le solicite, la información relacionada con la vinculación laboral en el periodo, acumulado de personal vinculado, discriminada por género y tipo de labor,

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

Programa de Vinculación de Mano de Obra

5.2.2.2.7 Objetivos

- Fomentar la vinculación laboral del personal del Área de Influencia del Proyecto.
- Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población del Área de Influencia al vincular personal para la ejecución de las obras.

5.2.2.2.8 Área de Influencia

Comunidad del Área de Influencia del Proyecto, en armonía con el instrumento ambiental del Proyecto.

5.2.2.2.9 Vigencia del Programa

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

5.2.2.2.10 Obligaciones Asociadas al Programa

- El Concesionario deberá definir el Protocolo de Vinculación del Personal para mano de obra calificada y no calificada que será vinculado a lo largo de la ejecución del Contrato. Dicho Protocolo, debe contener como mínimo: requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación, perfiles requeridos y contactos, así como los demás aspectos señalados en la presente Sección.
- El Concesionario deberá dar cumplimiento al marco jurídico colombiano sobre la generación de empleo garantizando la igualdad de oportunidades para personas identificadas con el género femenino, tal como lo establecen las Leyes 823 de 2003 y 1496 de 2011 y aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan.
- Con el fin de contribuir al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 sobre la igualdad del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, el Concesionario deberá incluir dentro del Protocolo de Vinculación del Personal, los lineamientos y condiciones necesarias que permitan garantizar la vinculación de personal identificado con el género femenino. Esta vinculación deberá darse en el Equipo de Trabajo del Concesionario de forma progresiva a lo largo de las diferentes etapas del Proyecto y en su Equipo Gerencial a lo largo del Proyecto, de acuerdo con lo establecido a continuación:
 - a. En lo que respecta a la vinculación del personal identificado con el género femenino en el Equipo de Trabajo del Concesionario, esta vinculación deberá mantenerse a lo largo del Proyecto en cumplimiento con los porcentajes mínimos de personal establecidos a continuación para cada Etapa del Proyecto:

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

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

- b. Para el Equipo de Trabajo del Concesionario, el porcentaje mínimo de vinculación de personal identificado con el género femenino deberá estar diversificado en las distintas labores de tipo operativo. En el evento en que el Concesionario justifique y/o argumente que no puede obtener el porcentaje mínimo de vinculación de personal identificado con el

género femenino en el Área de Influencia el Proyecto, podrá acudir a contratar dicho personal por fuera de esta Área.

- c. En lo que respecta a la vinculación del personal identificado con el género femenino en el Equipo Gerencial, el Concesionario deberá vincular a personal identificado con el género femenino que corresponda con al menos el treinta por ciento (30%) de su Equipo Gerencial durante la ejecución del Proyecto. Para efectos de la presente obligación, se entenderá por Equipo Gerencial aquellas personas que detenten funciones administrativas y tengan capacidad decisoria en el Concesionario tales como el representante legal, los miembros de Junta Directiva, directivos, entre otros. Con el fin de validar el cumplimiento mínimo de vinculación establecido en la presente Sección, la ANI y el Interventor tendrán en cuenta aquel personal identificado con el género femenino del Equipo Gerencial del Concesionario y/o los representantes legales de los accionistas del Concesionario.
 - d. La ANI y el Interventor validarán el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la presente Sección a través del reporte enviado por el Concesionario de forma mensual o con la periodicidad que la Interventoría o la ANI solicite a través de la herramienta tecnológica con la que cuente para tal fin. En este caso la ANI y el Interventor podrán requerir al Concesionario la información que estimen conveniente para dicha validación. En el evento en que se identifique que el Concesionario incumple con alguna de las obligaciones de vinculación de personal identificado con el género femenino aquí establecidas, se aplicará lo dispuesto en el numeral 5.2.2.3.6. siguiente.
- El Concesionario adoptará criterios para la contratación de mano de obra local calificada y no calificada; así como de mecanismos de adquisición de bienes y servicios acorde con la vocación y necesidades de los territorios, con el fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones mínimas de vinculación aquí establecidas.
 - Antes de la realización de la reunión de inicio de obra a la que se refiere el programa de información y participación comunitaria, en el numeral 5.2.2.4 de este mismo Apéndice, el Concesionario debe definir el número aproximado de trabajadores y los perfiles que requiere para las diferentes actividades del Proyecto de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.
 - Durante la reunión de inicio de obra se debe informar a la comunidad sobre el número de trabajadores no calificados y calificados requeridos, las acciones afirmativas en materia de género, requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación.
 - Las hojas de vida serán recibidas a través de cualquiera de los canales de comunicación con los usuarios señalados en el numeral 5.2.2.1.4. En todo caso, el Concesionario dispondrá de cuentas de correo específicamente dedicadas a este propósito, así como de un espacio en su página web.
 - La selección del personal se hará implementando mecanismos de selección objetiva, previo establecimiento de requisitos y perfiles.
 - Fomentar la vinculación de personas que hagan parte de los programas desarrollados por el SENA, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) y el

Departamento para la Prosperidad Social, tales como: reincorporados, jóvenes y desplazados, entre otros, que se encuentren localizados en los municipios del Área de Influencia del Proyecto. Para tal fin el Concesionario deberá adelantar acciones de coordinación y articulación con estas entidades según aplique.

- La Alcaldía municipal o la Personería de la jurisdicción, certificará la residencia habitual en el Área de Influencia del Proyecto.
- En todas las comunicaciones realizadas por el Concesionario a la población, así como en los contratos de trabajo que éste celebre, se señalará de manera expresa e inequívoca que la ANI no tiene ningún tipo de obligación con los empleados o trabajadores del Concesionario.
- El Concesionario exigirá a sus contratistas y subcontratistas, incluyendo el Contratista de Diseño, el Contratista de Construcción y el contratista de Operación, la inclusión de una cláusula en sus contratos de trabajo en la que se establezca mantener indemne a la Agencia respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus empleados o trabajadores.
- En los informes de cumplimiento del presente instrumento de gestión social se debe diligenciar la matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al Proyecto.

5.2.2.2.11 Registros.

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

5.2.2.2.12 Autoevaluación y Evaluación.

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

- . Los resultados de los reportes de vinculación de mano de obra, serán utilizados para el mejoramiento de procesos cuando a ello hubiere lugar. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación obligaciones específicas en esta materia por parte de la ANLA o quien haga sus veces.

5.2.2.3 Programa de Información y Participación Comunitaria.

5.2.2.3.1 Objetivos.

- Diseñar y desarrollar un [plan-sistema de comunicación para el Proyecto de comunicación para el Proyecto en concordancia con la Sección 9 de este Apéndice Técnico](#), que integre

estrategias de comunicación comunitaria y social masiva, contribuyendo a la generación de una imagen positiva del Proyecto, la ANI y el Concesionario y al mejoramiento de las relaciones sociales, culturales, organizativas y mediáticas.

- Aportar desde la comunicación al fortalecimiento del capital social de las comunidades sujeto de intervención del Proyecto, haciendo énfasis en una participación comunitaria.
- Visibilizar el alcance y los resultados del Proyecto que permita el empoderamiento por parte de las comunidades y el posicionamiento del mismo.
- Fortalecer las organizaciones sociales existentes y generar otros espacios de participación y control social con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto.
- Construir la imagen y la identidad del Proyecto, para su posicionamiento y manejo de imagen.

5.2.2.3.2 Área de Influencia

Comunidad aledaña en armonía con el instrumento ambiental aplicable para el Proyecto.

5.2.2.3.3 Vigencia del Programa:

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

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

5.2.2.3.4 Obligaciones

5.2.2.3.4.1 Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto

El Concesionario deberá desarrollar un plan ~~de comunicaciones que permita para el uso de medios de comunicación orales, escritos y audiovisuales que permitan~~ informar de manera permanente a los usuarios sobre el desarrollo del Proyecto, las Intervenciones, interrupción de servicios, potencialidades del Proyecto, dificultades en el desarrollo de la obra, proyectos, iniciativas o actividades que contribuyan al desarrollo social, y todas aquellas actividades que sean de interés de los usuarios y permitan tener procesos de comunicación exitosos, en concordancia con la Sección 9 de este Apéndice Técnico.

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

5.2.2.3.4.2 Socialización, Sensibilización e Información

El Concesionario adelantará para el Proyecto las siguientes reuniones de información:

Se realizarán reuniones informativas antes del inicio de las actividades de obra, durante todo el proceso constructivo, y en la terminación de las Intervenciones. Así como las reuniones extraordinarias que se requieran. La información debe ser clara, comprensible para los diferentes tipos de auditorio, veraz y oportuna y presentada por los profesionales vinculados al Proyecto. La comunidad debe conocer las características del Proyecto, a las empresas y profesionales vinculados, las acciones del Plan de Manejo Ambiental y particularmente las del Programa de Gestión Social Contractual. Se realizarán reuniones de inicio, avance, finalización, extraordinarias.

La comunidad debe conocer las características del Proyecto, a las empresas y profesionales vinculados, las acciones del Plan de Manejo Ambiental del Plan de Gestión Social Contractual.

Se realizarán reuniones de inicio, avance, finalización, extraordinarias y con el Comité de Participación Comunitaria y/o el Comité del Buen Vecino.

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

El Concesionario deberá entregar un cronograma mensual de reuniones con las comunidades, el cual debe ser remitido a la Interventoría.

Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

- Elaborar convocatoria según formato ANI.
- Elaborar presentación a través de del uso de herramientas dinámicas en la presentación de la información, que faciliten su recepción y comprensión; enviarla oportunamente a la ANI y a la Interventoría para su respectiva revisión.
- Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con ocho (8) Días de anticipación a la realización del evento y realizar actividades de divulgación a través de diferentes medios para facilitar una amplia participación.
- Desarrollar el evento de acuerdo con los formatos dispuestos para tal efecto por la ANI.
- Registro de asistencia.
- Registrar el desarrollo de la reunión en un acta de acuerdo con el formato establecido por ANI.
- Elaborar registro fotográfico.

Reuniones de Inicio:

Dentro de los tres (3) Meses antes de iniciar las Intervenciones en el Proyecto, el Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal, la comunidades aeroportuaria y comunidad del Área de Influencia, sobre las actividades que se van a realizar, cuándo y en dónde se van a iniciar; también sobre las características técnicas del Proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre las actividades a ejecutar, sobre el requerimiento de mano de obra para el Proyecto y la programación de

las otras reuniones en la etapa constructiva; lo anterior con el objeto de manejar la información desde el Proyecto y evitar que agentes externos al Concesionario, divulguen o generen falsas expectativas en la comunidad. Se realizará una reunión de inicio en el Proyecto de acuerdo con las características territoriales del mismo. En las reuniones y presentaciones se debe dejar claro el papel de cada una de las entidades que intervienen en la ejecución del Proyecto.

Entre los temas a presentar están:

- Presentación de la ANI.
- Presentación del Concesionario.
- Presentación de la Interventoría.
- Beneficios del Proyecto de Concesión.
- Alcance general del Proyecto.
- Cronograma del Proyecto.
- Presentación de los instrumentos de Gestión Social que apliquen al proyecto, haciendo énfasis en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes al Plan de Gestión Social Contractual.
- Procedimiento para vinculación de mano de obra.
- Alcances de la Gestión Ambiental.
- Gestión Predial, en caso de que aplique.
- PMT (Plan de manejo de Tráfico), en caso que aplique
- Comité de Participación Comunitaria del proyecto
- Preguntas y sugerencias.

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

Reuniones de Avance:

Se realizarán las reuniones necesarias para informar sobre el avance de las actividades del Proyecto, resultados de los programas de gestión social y ambiental, entre otros.

Reuniones de Finalización:

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

Reuniones Extraordinarias:

Cuando las actividades del Proyecto así lo exijan, las mismas comunidades lo soliciten o por sugerencia de la ANI o Interventoría, se programarán reuniones extraordinarias con las

comunidades del Área de Influencia del Proyecto, para informar y conocer situaciones específicas que surjan en el Proyecto con el fin de evitar y/o minimizar conflictos con las comunidades.

5.2.2.3.4.3 ~~Canales y productos de comunicación~~Herramientas y canales de ~~comunicación~~.

El Concesionario deberá cumplir con lo dispuesto en cuanto a canales y productos de comunicación y el programa de difusión en medios de conformidad con lo dispuesto en la Sección 9 de este Apéndice~~diseñar y utilizar los medios de comunicación necesarios para el proceso de información, participación y posicionamiento y manejo de imagen del Proyecto, de la ANI y del Concesionario.~~

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

~~**Video del Proyecto:** El cual debe ser actualizado semestralmente de acuerdo con los avances de las obras, actividades y servicios aeroportuarios con una duración entre 5 y 8 minutos, máximo. Debe contemplar el alcance del proyecto, sus beneficios y las actividades relevantes del mismo.~~

~~**Brochure:** El cual debe describir el alcance del Proyecto, sus beneficios y sus avances. El brochure debe ser impreso al iniciar cada una de las Etapas del Proyecto. La impresión del brochure se hará de conformidad con los lineamientos de la oficina de comunicaciones de la ANI, con un tiraje no inferior a mil (1.000) ejemplares en cada Etapa del Proyecto.~~

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

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

~~Plan de medios~~

~~El Concesionario deberá desarrollar un plan de utilización de medios masivos de comunicación para difundir la información relevante del Proyecto, el cual, en todo caso, deberá contemplar la difusión de mensajes que generen recordación acorde con el alcance,~~

impactos y/o prioridades del Proyecto. Este plan de medios será presentado a la Interventoría quien emitirá su concepto previamente a su implementación.

Televisión: El Concesionario deberá identificar en la televisión regional, un espacio donde se pueda dar información sobre el Proyecto, este espacio deberá ser presentado mínimo una vez cada tres Meses en la Fase de Construcción y una vez cada año durante la Etapa de Operación y Mantenimiento. Toda información que se difunda respecto al Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así como el eslogan del Gobierno Nacional.

Radio: El Concesionario deberá identificar las emisoras de mayor audiencia o rating en el Área de Influencia del Proyecto y definirá un espacio permanente de información del Proyecto. Este espacio deberá ser presentado mínimo una vez cada dos Meses en la Fase de Construcción y una vez cada año durante la Etapa de Operación y Mantenimiento. Toda información que se difunda respecto al Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así como el eslogan del Gobierno Nacional.

Medios Virtuales: el Concesionario deberá realizar dos insertos publicirreportajes virtuales al año, sobre el alcance y los beneficios del Proyecto, en uno de los medios virtuales o digitales de la región.

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

Video del Proyecto: El cuál debe ser actualizado anualmente de acuerdo con los avances de las intervenciones y con una duración entre 5 y 8 minutos, máximo. El video debe contemplar los alcances del Proyecto, los beneficios y la Gestión Social, Ambiental y Predial de la obra de infraestructura.

Brochure: El cual debe describir el alcance del Proyecto, sus beneficios y sus avances. El brochure debe ser actualizado anualmente de acuerdo con los avances de las intervenciones. La impresión del brochure se hará en color, papel de alto gramaje y excelente diseño, con un tiraje no inferior a mil (1.000) ejemplares. Copia del brochure deberá estar igualmente publicado en la página web del Proyecto y en otros medios virtuales.

Publicación Informativa: El Concesionario deberá elaborar una publicación trimestral, boletín o periódico tamaño carta u oficio entregará a full color, un tiraje de por lo menos tres mil (3.000) ejemplares, para distribuirlo en Área de Influencia del Proyecto en cada una de las administraciones municipales, las instituciones educativas, el sector comercial, las juntas de acción comunal, los sitios de interés para la comunidad en los corregimientos, veredas y barrios de la zona del Proyecto. Es importante precisar que los diseños deben contar con un lenguaje claro, sencillo y gráfico para que sea llamativo y entendible y a la comunidad objeto de la información. El brouchure podrá ser elaborado digitalmente para minimizar el número de ejemplares impresos y se utilizarán las aplicaciones disponibles para su divulgación.

En el documento se presentará información relacionada con el desarrollo del Proyecto, la historia del Proyecto, el patrimonio arqueológico (de presentarse), y se promoverán las actividades turísticas, culturales y recreativas del Área de Influencia del Proyecto. Se publicará además en este documento las experiencias de concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con significado para la comunidad que han sido incorporados al Proyecto. Igualmente, información de la Agencia Nacional de Infraestructura que entregue la Oficina de Comunicaciones de la ANI al Concesionario.

Copia de la publicación deberá estar igualmente publicado en la página web del Proyecto y en otros medios virtuales.

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

Adicional a estos medios de comunicación el Concesionario, de conformidad con el programa de difusión de medios descrito dentro del presente Apéndice y sus demás estrategias de comunicación, podrá desarrollar folletos, insertos, pendones, volantes, boletines, cartillas juegos, cuentos, entre otros. Estos medios de comunicación facilitarán la apropiación y la adopción del Proyecto por parte de las comunidades.

Redes Sociales: Sin perjuicio de que el Concesionario cuente con página web, deberá tener un Usuario en redes sociales, mediante las cuales incluya la información del Proyecto y permita la divulgación de la información del mismo, como las publicaciones periódicas, boletines informativos, el video institucional del Proyecto, el brouchure del Proyecto, entre otros. En estos casos, el Concesionario deberá garantizar el cumplimiento de las normas propias de las redes sociales que escoja el Concesionario, así como las políticas de tratamiento de datos aplicables.

Boletines Informativos: El Concesionario deberá diseñar, publicar, divulgar y distribuir boletines informativos mensuales realizados y en circulación por el Área de Influencia del Proyecto; para ello, el Concesionario establecerá contacto con establecimientos comerciales de alta afluencia de personas, para la instalación en un lugar visible de los boletines.

A los líderes y otras personas y autoridades destacadas identificados en el territorio, como apoyo a las diferentes divulgaciones, se les realizará la entrega del material para que sea distribuido en sus comunidades. Los productos de comunicación generados de conformidad con la Sección 9 de este Apéndice. Cabe precisar que la pieza informativa debe contar con la aprobación del Interventor y de la ANI, para su posterior impresión y distribución, y el Concesionario debe tener evidencias de la entrega de dicho material.

El Concesionario deberá diseñar, realizar, publicar y distribuir un boletín mensual que incluya las ofertas laborales según los frentes de cada Intervención, los cierres programados del Aeropuerto, las líneas de atención a la comunidad en caso de accidentes y/o imprevistos, los cortes programados de servicios públicos y demás actividades que evidencien y contribuyan a su desarrollo social, y todas aquellas donde se pueda ver involucrada, beneficiada o afectada la comunidad.

5.2.2.3.4.5 Generación de opinión pública.

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

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

5.2.2.3.4.6 2.2.3.4.4 ***Organización para la participación y el desarrollo comunitario.***

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

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

5.2.2.3.4.75.2.2.3.4.5 **Control social**

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

5.2.2.3.4.85.2.2.3.4.6 **Registros de Fuentes de Verificación**

De cada una de las actividades de socialización se deben diligenciar los registros o fuentes de verificación y relacionarlos en el informe mensual a presentar al Interventor de, incluyendo los siguientes registros:

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

5.2.2.3.4.95.2.2.3.4.7 **Evaluación y Autoevaluación**

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

Adicionalmente, como parte de la auto evaluación del sistema, el Concesionario implementará, dentro de la evaluación de satisfacción al servicio, una batería de preguntas relacionadas con el impacto del ~~plan de comunicaciones su estrategia de comunicación en los usuarios del proyecto articulada con la~~ [al que se hace referencia en la Sección 9 de este Apéndice](#). En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.4 Programa de Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional

5.2.2.4.1 Objetivo

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

5.2.2.4.2 Área de Influencia

Área de Influencia del proyecto

5.2.2.4.3 Vigencia del programa

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

5.2.2.4.4 Obligaciones asociadas al programa

5.2.2.4.4.1 Proyectos Productivos o Iniciativas.

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

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

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

En cualquier circunstancia, se debe tener en consideración las iniciativas que respondan a dar soluciones a los impactos generados por el proyecto concesionado y la movilidad de los usuarios

5.2.2.4.4.2 Uso y aprovechamiento comunitario de las terminales

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

El Concesionario deberá disponer de espacios de encuentro comunitario adecuados en las instalaciones de la terminal aeroportuaria del proyecto, permitiendo a las comunidades del

área de influencia espacios para el desarrollo de actividades culturales, pedagógicas y de promoción económica de productos locales, fortaleciendo la participación comunitaria y los proyectos o iniciativas productivas.

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

- **Gestión del Conocimiento Territorial:**

En la formulación del proceso pedagógico, el Concesionario deberá identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio, tales como redes institucionales, entidades gubernamentales, asociaciones productivas y organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en el territorio y determinará la oferta de servicios de dichas entidades.

- **Comunidad sostenible y desarrollo regional:** promover y generar espacios de formación generando aptitudes y capacidades para el trabajo y apropiación sostenible del territorio Y generar oportunidades de emprendimiento a través del apoyo a pequeños y medianos empresarios e innovadores del área de influencia , fortaleciendo una cultura por el desarrollo sostenible con perspectiva ambiental y social que aporte a una proyección regional, articulando los proyectos productivos e iniciativas que pudieran llegar a ser apoyados además por alguna institución pública o privada.

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

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

5.2.2.4.4.3 Apoyo a la gestión institucional.

El Concesionario deberá desarrollar un programa de capacitación a los funcionarios de las autoridades municipales en temas relacionados con la Concesión el cual incluirá los

aspectos que se mencionan a continuación, sin perjuicio de cualquier otro tema que sea adicionado por el Concesionario:

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

Para el desarrollo de este programa, el Concesionario establecerá en acuerdo con la administración municipal o autoridades de la jurisdicción las necesidades de información y capacitación en los municipios del Área de Influencia del Proyecto. Para ello, definirá una agenda con las autoridades municipales para concertar las condiciones de desarrollo del programa.

5.2.2.4.4 Recuperación de Espacio Público.

Con el objeto de prevenir la ocupación irregular del área concesionada y recuperar las zonas ocupadas irregularmente, el Concesionario deberá ejecutar las siguientes acciones:

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

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

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

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

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

5.2.2.4.5 Obras Sociales

Priorización y aprobación de las Obras Sociales

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

- Las obras sociales deberán ser solicitadas formalmente ante la Concesión o la ANI, por parte de la autoridad territorial, de manera tal que legitimen la solicitud de las comunidades y éstas respondan a intereses colectivos en pro del bienestar común y no de intereses particulares. Para tal fin la solicitud debe contener como mínimo: justificación, comunidad solicitante, población objetivo, descripción de la obra, presupuesto, así como la propuesta de la autoridad territorial o competente para el posterior recibo y mantenimiento de la obra.
- El Concesionario y la Interventoría deberán evaluar y emitir concepto de las obras solicitadas por las autoridades locales, verificar que se cumpla con las condiciones de representatividad, de beneficio e interés general para una comunidad, que garanticen el mantenimiento y por tanto la sostenibilidad de las mismas, que contribuyan al fortalecimiento del entorno social, cultural, económico, y mejoramiento del bienestar social y condiciones de vida de las mismas.
- Las obras que se encuentren debidamente justificadas se expondrán por parte del Concesionario e Interventoría en “Comité de evaluación de obras sociales de la ANI”, en el cual participan como mínimo, los Vicepresidentes de Gestión Contractual y Ejecutiva, Vicepresidente de Planeación, Riegos y entorno, Vicepresidente Jurídico, el presidente de la ANI o su delegado y el líder técnico del proyecto a cargo de la ANI. En este comité se presentarán los conceptos del Concesionario y la Interventoría aportará el concepto integral con los argumentos técnicos, sociales, ambientales, financieros y jurídicos, así como mecanismos de ejecución, con el fin de priorizar y aprobar aquellas obras que se estimen convenientes para la viabilidad del proyecto a cargo de la ANI.
- La fuente de pago de los costos generados con ocasión de su ejecución de las Obras Sociales será tomada de la Subcuenta Obras Sociales en las condiciones establecidas en Parte General e incluirán todos los costos de diseño, construcción, sociales, ambientales, prediales y traslado y/o intervención de redes. En el proceso de revisión y aprobación, previo concepto de la Interventoría, no se incluirán en el proyecto costos asociados al traslado de redes para la ejecución del proyecto.
- La obra social priorizada y aprobada deberá ser entregada a la autoridad territorial y/o entidad competente, quien deberá garantizar el mantenimiento, operación y sostenibilidad de dicha obra. Lo anterior, se considerará como un criterio a tenerse en cuenta en la evaluación y aprobación de la obra social.

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

5.2.2.4.5 Registros

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

5.2.2.4.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el Contrato.

Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario deberá desarrollar metodologías que midan el avance en la identificación de iniciativas y proyectos y en su implementación, así como en cuanto a la preservación del espacio público. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados anualmente a la Interventoría, En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.5 Programa de Capacitación, Educación y Sensibilización de la Comunidad Aledaña al proyecto.

5.2.2.5.1 Objetivo

Crear espacios de formación y sensibilización en las comunidades del Área de Influencia del Proyecto, en temas que contribuyan a la conservación y mejoramiento del entorno, seguridad operacional las relaciones entre los diferentes actores sociales y su interacción con el Proyecto y el fomento del control social en la ejecución de las obras.

5.2.2.5.2 Área de influencia

Área de Influencia del Proyecto.

5.2.2.5.3 Vigencia

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

5.2.2.5.4 Obligaciones

5.2.2.5.4.1 Formulación del Programa

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

directa con ellas.

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

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

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

5.2.2.5.4.2 Ejecución del Programa de Capacitación

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

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

5.2.2.5.5 Registros

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

- * Ayudas de memoria
- * Registros fílmicos
- * Registros de asistencia.
- * Registros fotográficos
- * Actas de reunión.

5.2.2.5.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas

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

5.2.2.6 Programa de Arqueología Preventiva en caso de aplicar al Proyecto

5.2.2.6.1 Objetivo.

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

5.2.2.6.2 Área de Influencia

Área autorizada por la entidad competente

5.2.2.6.3 Vigencia del Programa

Etapas Preoperativa.

5.2.2.6.4 Obligaciones asociadas al programa

5.2.2.6.4.1 Plan de Arqueología

En el caso en el que aplique, De acuerdo con las obligaciones del Contrato, en caso de que aplique, es responsabilidad del Concesionario adelantar los estudios y trámites definidos por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICANH, y cumplir con la legislación vigente para la protección del patrimonio arqueológico de la Nación. Específicamente: los artículos 63 y 72 de la Constitución política de Colombia, la ley 397 de 1997, modificada por la ley 1185 de 2008 modificado por el decreto 138 de 2019, el decreto 1080 de 2015 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan.

En este sentido, en caso de ser necesario, el Concesionario deberá cumplir con las obligaciones establecidas por el ICANH siendo algunas las siguientes:

- Llevar a cabo el Programa de Arqueología Preventiva de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal fin por el ICANH. Para esto, deberá contar con las autorizaciones y permisos correspondientes y seguir a cabalidad las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, ejecutando las actividades previstas con la mayor calidad.

- De manera constante y oportuna, el Concesionario deberá comunicar a la ANI y a la Interventoría cualquier novedad en el desarrollo de las actividades arqueológicas.
- En el caso en que no haya sido necesario implementar un Programa de Arqueología Preventiva se deberá hacer llegar a la ANI y a la Interventoría, el soporte correspondiente.
- El diagnóstico, la Prospección, y la Aprobación del Plan de Manejo Arqueológico deberán realizarse y culminarse previo al inicio de las obras civiles. Adicionalmente, en caso de ser necesaria la implementación de medidas de rescate arqueológico, éstas deberán ejecutarse antes del comienzo de las actividades constructivas en cada área específica que sea necesario rescatar.

5.2.2.6.4.2 Manejo y gestión de materiales Arqueológicos

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

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

5.2.2.6.4.3 Hallazgos fortuitos

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

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

5.2.2.6.4.4 Protección de bienes interés histórico y cultural de la Nación

El Concesionario deberá garantizar la protección de los bienes de interés histórico y cultural que se identifiquen en el Área de Influencia del Proyecto; conforme al régimen de protección definido por la ley.

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

Así también, deberá generar espacios de divulgación con comunidades del Área de Influencia del Proyecto acerca de la presencia de bienes de interés histórico y cultural en el archipiélago y su importancia.

5.2.2.6.4.5 Conciencia arqueológica y divulgación de resultados

En el caso en el que se haya implementado, un programa de arqueología preventiva durante las diferentes fases, el Concesionario deberá brindar capacitación al personal de obras civiles que intervenga en el área, autoridades y comunidad local en general, sobre aspectos relacionados con las actividades arqueológicas que se realizan en el Proyecto.

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

5.2.2.6.5 Registros

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

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

Adicionalmente, un (1) Día Hábil siguiente a cualquier trámite adelantado ante el ICANH después de emitida o recibida la comunicación, deberá allegar a la Interventoría y a la ANI el respectivo soporte. Esto mismo será aplicable para procedimientos adelantados ante Ministerio de Cultura u otra entidad encargada del manejo y cuidado del patrimonio cultural de la Nación.

Así también, deberá diligenciar los formatos suministrados por la ANI para reportar la información arqueológica en los tiempos que sean requeridos, para los fines que considere

pertinentes y en los aplicativos que disponga para este fin, previa revisión y aval de la Interventoría del Proyecto.

5.2.2.6.6 Evaluación y Autoevaluación

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

5.2.2.7 Programa Acompañamiento a la Gestión Socio predial

5.2.2.7.1 Objetivos

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

5.2.2.7.2 Área de Influencia

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

5.2.2.7.3 Vigencia del programa

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

5.2.2.7.4 Obligaciones

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

- Conocer las normas de ordenamiento territorial aplicables a los municipios del Área de Influencia del proyecto.
- Establecer la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de urbanización en el municipio del Área de Influencia del Proyecto
- Evaluar la oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio del Área de Influencia del Proyecto o municipios aledaños
- Definición de un portafolio de servicios inmobiliarios que contenga como mínimo lo siguiente: inmuebles identificados (lotes, áreas de terreno, viviendas o apartamentos identificados en la zona de influencia del proyecto), ubicación, características del inmueble, datos del propietario y costos.

- Identificación de las unidades sociales objeto de acompañamiento social y del tipo de apoyo requerido (técnico, jurídico o social).
- Hacer visitas y acciones de acompañamiento de conformidad con las necesidades de cada unidad social.
- Diseño e implementación de estrategias que faciliten el cambio y adaptación en el nuevo sitio. (Contemplar acciones individuales o colectivas como charlas, talleres o conversatorios para facilitar el proceso de duelo por la pérdida del lugar de residencia o ruptura de las redes sociales de apoyo y que promuevan una actitud pro activa ante el cambio.
- Seguimiento al proceso de adaptación en el nuevo hábitat o evaluación ex post que permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones de vida; esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas cada cuatro meses de seguimiento al nuevo predio, una vez se encuentre instalado la unidad social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la ANI para dichas visitas.

Manejo de Equipamiento Comunitario:

En caso de que se presente afectación de áreas, edificaciones e instalaciones, , que presten un servicio social a las comunidades y que con la afectación del a mismo se genere un alto impacto, el Concesionario deberá identificar dicha infraestructura y formular alternativas de solución que permitan garantizar el restablecimiento del servicio.

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

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

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

5.2.2.7.5 Registros

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

- Actas de reunión Registros de campo

5.2.2.7.6 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en la

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

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

en todo caso debe garantizar la implementación de todos los programas del medio socioeconómicos, establecidos en los instrumentos de control y manejo ambiental del proyecto

9.3 Programa de Reasentamiento

En caso de ser requerido el Plan de Reasentamiento se debe formular e implementar, en aquellos casos que, el instrumento de manejo ambiental y/o PAGA o, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales requiera la realización de un programa de compensación a la población afectada, según lo establecido en la Resolución 077 de 2012 de la Agencia Nacional de Infraestructura., o las normas que la aclaren, complementen o modifiquen modifiquen.

En caso de que aplique, el Plan de Reasentamiento se debe formular.

Población Objetivo

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

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

en cuenta la información a que se refiere la Resolución 077 de 2012 o las normas que la aclaren, complementen, modifiquen o sustituyan.

Alcance de las Obligaciones del Concesionario

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

Financiación del Plan de Reasentamiento

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

Fuerza Mayor

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

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

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

se deba a la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de los Predios ocupados.

- d) Si la Unidad Funcional no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que permanecen ocupados, se suspenderá la ejecución de las Intervenciones de dicha Unidad Funcional hasta que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se podrá aplicar lo previsto en la Sección 4.11 de la Parte General, de cumplirse con las condiciones previstas en dicha Sección.
- e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el Interventor.
- f) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el trazado de la vía y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato, aplicando en todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en la Parte General y en el Apéndice Técnico 7.

6. INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES.

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

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

7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

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

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

- Portada
- Nombre del Proyecto.
- Plano del Proyecto.
- Periodo a que corresponde el informe.
- Contenido
- Índice
- Resumen ejecutivo destacando los principales avances en el trimestre y los puntos críticos del Proyecto.
- Cronograma de actividades.
- Personal profesional participante en la gestión social.
- Registros y fuentes de verificación de los programas del PGSC.

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

8. PERSONAL

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

Para el Plan de Gestión Social Contractual: deberá contar con un mínimo de: Un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Politólogo, Antropólogo, Sociólogo, o Psicólogo) con experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en gestión social en obras de infraestructura. Adicionalmente, deberá contar con mínimos cuatro (4) profesionales en ciencias sociales, cada uno con tres (3) años de experiencia en proyectos de gestión social o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en obras de infraestructura y 1 Personal de apoyo, con formación básica en Bachiller, quien distribuirá piezas de divulgación, y apoyo a actividades de gestión social con dedicación de tiempo completo.

Para la implementación del plan de comunicaciones mencionado en la Sección 9 de este Apéndice y para la implementación del programa de información y participación comunitaria, una (1) persona profesional en comunicación social, con conocimiento en el —manejo de medios de comunicación tradicional, alternativos y virtuales, con —experiencia general de cuatro (4) años en proyectos de desarrollo comunitario, —dos (2) de ellos en proyectos de infraestructura aeroportuaria; un (1) profesional de diseño gráfico para el diseño y elaboración de productos gráficos relacionados con el Proyecto de conformidad con lo establecido en la Sección 9 de este Apéndice, con experiencia profesional de mínimo dos (2) años; y un realizador audiovisual profesional en comunicación, medios audiovisuales, artes visuales, realización audiovisual o carreras afines, con mínimo dos (2) años de experiencia profesional.

Por último, en caso de ser requerido, deberá contar con profesionales de apoyo, para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, con experiencia en gestión social y/o desarrollo de proyectos comunitarios.

Las hojas de vida deberán ser remitidas a la Interventoría para su aprobación correspondiente.

No obstante, en caso de ser necesario lo anterior, para el programa de Arqueología preventiva deberá contar con el (los) arqueólogo (s) líder del programa y el equipo de profesionales en arqueología necesarios, conforme a lo que requerido por el ICANH.

9. DISPOSICIONES SOBRE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

9.1 Obligaciones generales del Concesionario

El Concesionario tendrá las siguientes obligaciones generales con relación a los aspectos de comunicación institucional del Proyecto:

- Socializar y concertar con la Oficina de Comunicaciones de la ANI la información estratégica con relación al Proyecto que vaya a ser divulgada a través de medios de comunicación y canales de comunicación externos propios (referente a avances, tarifas, afectación al Proyecto por causas constructivas, naturales o de otra índole, medidas adoptadas en materia de seguridad aeroportuaria y todo aquello que esté vinculado a la ejecución del mismo), antes de la divulgación. En todo caso, la ANI contará con cinco (5) Días Hábiles para conceder la no objeción respecto del contenido de la información estratégica a ser divulgada por parte del Concesionario. Vencido este plazo sin que se cuente con la Notificación de la ANI, el Concesionario podrá continuar con la divulgación de la respectiva información.

- Presentar un plan de comunicaciones, que debe incluir el programa de difusión en medios que se exige en este Apéndice, en el que se establezca, como mínimo:
 - (i) Objetivos de la comunicación
 - (ii) Públicos priorizados
 - (iii) Línea de mensaje
 - (iv) Estrategias de comunicación
 - (v) Canales de comunicación
 - (vi) Productos definidos y periodicidad
 - (vii) Programa de difusión en medios de comunicación y presupuesto de recursos destinados
 - (viii) Cronograma de implementación
 - (ix) Equipo destinado para la debida implementación

El plan de comunicaciones debe ser socializado y validado con la Oficina de Comunicaciones de la ANI. El Concesionario deberá presentar para aprobación de la Oficina de Comunicaciones de la ANI el plan de comunicaciones dentro de los siguientes treinta (30) Días Hábiles a la firma del Acta de Inicio o expedición de la Orden de Inicio.

- Difundir constantemente de manera veraz y precisa, a través de medios masivos de comunicación y canales de comunicación propios, los avances de obra y/o acciones alrededor del Proyecto en materia de tarifas, empleabilidad, productividad, educación, seguridad aeroportuaria, conectividad, proyectos, iniciativas y acciones que contribuyan al desarrollo social de las comunidades, entre otras; mediante productos como boletines de prensa, comunicados, videos, mensajes en redes sociales, recorridos y otros que el Concesionario considere estratégicos para informar de manera eficaz.

- Atender los llamados escritos, telefónicos, electrónicos y presenciales de los medios de comunicación cuando soliciten información de avances de obra, tarifas, afectación al

Proyecto por causas constructivas, naturales o de otra índole; o acerca de las medidas adoptadas en materia de seguridad aeroportuaria y todo aquello que esté vinculado a la ejecución del Proyecto.

- El vocero del Concesionario deberá suministrar la información acorde con las políticas, mensajes y directrices de la ANI, de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI. No se permitirá emitir opiniones de carácter personal.
- Las consultas y las líneas de mensaje deberán ser escaladas directamente con el jefe de la Oficina de Comunicaciones de la ANI o a través de los enlaces de la Oficina de Comunicaciones, de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.

9.2 Canales y productos de comunicación

- El Concesionario deberá diseñar y utilizar los medios de comunicación escritos, radiales y audiovisuales necesarios para el proceso de información, participación, posicionamiento y manejo de imagen del Proyecto, la ANI y el Concesionario, entre ellos:

(i) Canales:

- (1) Correo electrónico
- (2) Sitio web en el que se cuente con la información del Concesionario y el Contrato de Concesión, el estado del Aeropuerto, el desarrollo de las Intervenciones, los canales de contacto, entre otra información relacionada con el Proyecto.
- (3) Redes sociales

Cada canal creado deberá ser relacionado en la base de datos que se determine para el efecto, de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.

(ii) Productos:

- (1) Boletines y comunicados de prensa
- (2) Mensajes para redes sociales
- (3) Vallas
- (4) Videos y fotografías del Proyecto que permitan visualizar los avances de las Intervenciones en el tiempo, así como los alcances e impactos del mismo, los cuales pueden ser solicitados a demanda por la Oficina de Comunicaciones de la ANI.

- (5) Para la publicación en la plataforma que establezca la ANI, el Concesionario deberá realizar un video mensual de 2 minutos de duración, en el que se mostrarán los avances del Proyecto. El video deberá ser entregado a más tardar dentro de los primeros diez (10) Días de cada Mes de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.
- (6) Publicaciones impresas para el caso de las comunidades que no tengan acceso a medios virtuales, de acuerdo con las particularidades de la población del Área de Influencia del Proyecto.
- Además de estos canales y productos, y de conformidad con el plan de comunicaciones generado con base en lo establecido en este Apéndice, el Concesionario podrá implementar otros canales, productos y piezas, de acuerdo con las necesidades del Proyecto, con el fin de facilitar la apropiación y adopción de este por parte de las comunidades.
- A través de estos canales y productos, el Concesionario deberá producir permanentemente contenidos dirigidos a la comunidad general y/o medios de comunicación para informar acerca de los avances del Proyecto, además de situaciones coyunturales en el marco del mismo, incluyendo, pero sin limitarse a:

 - (iii) Videos
 - (iv) Historias de vida de beneficiarios
 - (v) Piezas gráficas
 - (vi) Noticias
 - (vii) Boletines y comunicados de prensa
 - (viii) Cuñas
 - (ix) Perifoneo
 - (x) Todos aquellos que consideren estratégicos.
- Como mínimo, el Concesionario deberá hacer una publicación de manera trimestral en su página web y bajo los términos establecidos en el plan de comunicaciones (incluyendo otros canales y productos) de información relacionada con el desarrollo del Proyecto, la historia del Proyecto, el patrimonio arqueológico (de presentarse), proyectos, iniciativas y/actividades que desde el Proyecto contribuyan al desarrollo social de las comunidades, y se promoverán también las actividades turísticas, culturales y recreativas del Área de Influencia del Proyecto. Se publicará además las experiencias de concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con significado para la comunidad que han sido incorporados al Proyecto, así como cualquier otra información de la ANI que entregue la Oficina de Comunicaciones al Concesionario.

- Los contenidos generados deben contar con los formatos de autorización de uso de imagen de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.

9.3 Programa de difusión en medios

- El Concesionario deberá desarrollar un programa de difusión en medios que permita informar de manera permanente sobre el desarrollo del Proyecto. Este programa de difusión en medios debe ser socializado y validado con la Oficina de Comunicaciones en el marco de la aprobación del plan de comunicaciones de conformidad con este Apéndice.
- Dentro del programa de difusión en medios elaborado por el Concesionario de conformidad con esta Sección, se deberán incorporar recursos destinados a la divulgación de mensajes institucionales estratégicos, en el cual se deberán evidenciar los objetivos y los medios o canales más eficientes según las necesidades y población: prensa, radio, medios digitales, televisión, BTL, perifoneo, entre otros.
- El Concesionario podrá utilizar estos medios de difusión para dar a conocer las características, avances, beneficios y novedades del Proyecto y que sean acordes con el objetivo público, procurando el mayor alcance posible de acuerdo con condiciones como el uso del lenguaje, el nivel de escolaridad y el acceso a la tecnología.
- A su vez, se deberá usar lenguaje incluyente (con sensibilidad de género) y evitar sesgos de género tanto en lo visual (imágenes utilizadas) como en el mensaje propuesto por el Concesionario.
- Con el fin de multiplicar el mensaje con los medios de comunicación regionales, el Concesionario debe consolidar la base de medios de comunicación de la región y actualizarla cuando haya cambios en los equipos periodísticos. Es indispensable ajustar la fecha de actualización y dejar en rojo el nuevo contacto o modificación. Esta base de datos de medios de comunicación debe compartirse con la ANI de acuerdo con el procedimiento establecido para ello en el sistema de gestión de calidad de la ANI.

9.4 Multiplicación del mensaje

- El Concesionario debe mantener actualizados sus canales de comunicación con relación a los avances de la obra o situaciones coyunturales, y garantizar la multiplicación de los mensajes y del contenido generado para el conocimiento de la comunidad, y de los productos, campañas y mensajes estratégicos elaborados por la ANI, cuando la entidad lo solicite o requiera.

9.5 Lineamientos gráficos

- El diseño y elaboración de productos gráficos relacionados con el Proyecto debe estar alineado al manual de imagen de la ANI. No se permite un uso diferente de la imagen institucional en piezas comunicativas.
- Las piezas gráficas generadas por el Concesionario en las que se haga uso del logo de la ANI deben tener la aprobación del equipo de la Oficina de Comunicaciones de esta entidad de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.
- El Concesionario debe hacer uso de las plantillas estandarizadas por la Oficina de Comunicaciones de la ANI para las piezas comunicativas definidas de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.

9.6 Lenguaje

- Cada producto de comunicación impreso, digital o audiovisual, elaborado por el Concesionario y/o la información difundida por el vocero del Concesionario en el marco del Proyecto, debe conservar un lenguaje claro y sencillo para entendimiento por parte de la comunidad y los medios de comunicación.
- El nombre del Proyecto debe ser escrito en cada uno de los productos de comunicaciones elaborados (impreso, digital o audiovisual) o comunicado de manera verbal, tal cual como aparece en el Contrato.

9.7 Atención de situaciones de crisis

- Ante situaciones donde sea necesaria una comunicación de crisis efectiva tras afectación del Proyecto por causas constructivas, naturales o de otra índole, reputacionales, escándalos medioambientales, atentados, paros, entre otras, que puedan afectar la vida de los habitantes o la imagen de la ANI, se activará un Comité de Crisis.
- El Comité de Crisis deberá estar integrado por el presidente de la ANI y los vicepresidentes a quienes corresponda la situación particular, además del jefe de la Oficina de Comunicaciones de la ANI, el representante legal y el jefe de comunicaciones del Concesionario.
- En el Comité de Crisis se definirán las acciones a ejecutar, los productos de comunicaciones a elaborar, la vocería y los mensajes estratégicos para comunicar ante la opinión pública a través de canales propios del Concesionario, la ANI y medios de comunicación. El Concesionario debe actuar única y exclusivamente bajo las decisiones y lineamientos concertados en el Comité de Crisis.
- Todos los productos de comunicaciones elaborados por el Concesionario, según definiciones en el Comité de Crisis, deberán ser revisados y aprobados por la Oficina de Comunicaciones de la ANI, antes de ser compartidos a la opinión pública, de conformidad con el procedimiento del sistema de gestión de calidad de la ANI.

- El Concesionario deberá atender los llamados escritos, telefónicos, electrónicos y presenciales de los medios de comunicación cuando soliciten información de la situación presentada e informar de inmediato al jefe de la Oficina de Comunicaciones de la ANI.

9.8 Eventos

- Cuando se deban realizar eventos relacionados con el Proyecto y con la participación del Ministerio de Transporte y/o Presidencia de la República, la ANI podrá requerir al Concesionario para que este ponga a disposición ciertos elementos necesarios para el adecuado desarrollo del mismo. La ANI deberá enviar una solicitud describiendo cada uno de los elementos requeridos.