

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27

**PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR**

**APÉNDICE 6**

**GESTIÓN SOCIAL**

**CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE ASOCIACIÓN PÚBLICO  
PRIVADA**

**No [•] DE [•]**

**[Incluir fecha]**

## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo previsto en la Sección 9.1 de la Parte General del Contrato, el presente Apéndice desarrolla los aspectos relacionados con la Gestión Social a cargo del Concesionario. Para ello, parte de la definición de los objetivos de la Gestión Social, señala las obligaciones que de manera general y particular deberá atender el Concesionario en la materia y, finalmente, se refiere de manera específica a los instrumentos de Gestión Social que deberá desarrollar el Concesionario y a las obligaciones asumidas por éste respecto de tales instrumentos, tanto en su formulación como en su ejecución.

La aplicación de este Apéndice deberá ser efectuada en concordancia con lo establecido en la Parte General y en la Parte Especial del Contrato de Concesión. 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 23.15 de la Parte General del Contrato de Concesión.

## 2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

A continuación se establecen los objetivos de la Gestión Social del Proyecto. Estos objetivos, si bien no corresponden a obligaciones de resultado, habrán de ser utilizados como un criterio orientador en las acciones del Concesionario en materia de Gestión Social, así como criterio de interpretación de las obligaciones del Concesionario que en materia de Gestión Social se encuentran definidas en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice.

Son objetivos de la Gestión Social del Proyecto:

- a) Desarrollar planes y actividades que reduzcan o mitiguen los impactos negativos y potencien los impactos positivos en las comunidades relacionadas con el Proyecto, atendiendo a los fines y la naturaleza de una Asociación Público Privada para el desarrollo de infraestructura.
- b) Articular el impacto social y económico derivado de la realización de las Intervenciones del Proyecto, con el desarrollo de las comunidades directamente relacionadas con el Proyecto.
- c) Generar instrumentos e instancias de planeación que permitan la ordenada relación de las comunidades y su territorio con el Proyecto.
- d) Propender por el cumplimiento de los fines institucionales de las entidades públicas de carácter nacional y regional involucradas en el proyecto.
- e) Crear relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades del Área de Influencia del proyecto
- f) Ejecutar programas y proyectos tendientes a prevenir, mitigar y compensar los impactos sobre el medio socioeconómico, generados por la construcción de los proyectos de infraestructura, con el fin de contribuir con el desarrollo sostenible y fortalecer las relaciones con las comunidades del área de influencia de los proyectos.

- 1 g) Tener en cuenta a los diferentes actores locales como sujetos de desarrollo  
2 con sus respectivas visiones e intereses, en la formulación y ejecución de los  
3 proyectos a cargo de la ANI.
- 4 h) Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia  
5 para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan  
6 proyectos de concesión.
- 7 i) Resaltar la importancia del usuario para el desarrollo eficiente del Proyecto de  
8 concesión concretando sus derechos y responsabilidades como ciudadanos,  
9 para el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- 10 j) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y  
11 realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región  
12 influenciada con su ejecución.
- 13 k) Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia  
14 de las obras que se adelantan, así como el establecimiento de canales de  
15 participación de las comunidades en torno al Proyecto.

### 16 3. DEFINICIONES

- 17 a) Área de Influencia Directa: Se refiere al área que es impactada de manera inmediata  
18 en sus medios abióticos, bióticos y/o socioeconómicos, por la ejecución de las  
19 Intervenciones del Proyecto.
- 20 b) Área de Influencia Indirecta: Se refiere al área que es impactada indirectamente  
21 por la ejecución de las Intervenciones del Proyecto, en sus medios abióticos, y/o  
22 socioeconómicos, como consecuencia de su proximidad con éste, o por sus  
23 relaciones de dependencia con el Área de Influencia Directa.
- 24 c) Plan de Compensaciones Socioeconómicas: Se refiere al instrumento de Gestión  
25 Social que menciona el artículo 8 de la Resolución INCO 545 de 2008.
- 26 d) Plan de Gestión Social Contractual o PGSC: Se refiere al plan que será  
27 elaborado por el Concesionario y presentado al Interventor, el cual incorporará los  
28 programas establecidos en el Plan Básico y en el Plan de Gestión Social señalados en  
29 los artículos 6 y 7 de la Resolución INCO 545 de 2008. Adicionalmente, el Plan de  
30 Gestión Social Contractual deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la  
31 Guía Ambiental (PAGA).
- 32 e) Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077  
33 de 2012.

### 34 4. OBLIGACIONES GENERALES

#### 36 4.1 Obligaciones del Concesionario

37 Sin perjuicio de las demás obligaciones que de manera específica se establecen en el  
38 Contrato de Concesión, en el presente Apéndice y en la Ley Aplicable, a continuación se

1 enuncian de manera general las obligaciones del Concesionario en materia de Gestión  
2 Social:

- 3 • Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo, la Gestión Social del Proyecto, de  
4 conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la Ley Aplicable y lo previsto  
5 en el Contrato de Concesión y sus Apéndices, sin perjuicio de lo previsto en el  
6 Contrato de Concesión y en este Apéndice en cuanto a la financiación de las  
7 Compensaciones Socioeconómicas y los Reasentamientos.
- 8 • Desarrollar, con cargo a la Subcuenta de Predios las Compensaciones  
9 Socioeconómicas que se prevén en la Resolución 545 de 2008, o las normas que los  
10 modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- 11 • Desarrollar, con cargo a la Subcuenta Compensaciones Ambientales, los procesos  
12 de Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012, cuando así lo  
13 solicite la ANLA.
- 14 • Instalar las oficinas de atención al usuario, y prestar los servicios asociados a  
15 éstas, en los términos señalados en este Apéndice y en los demás documentos que  
16 forman parte del Contrato de Concesión.
- 17 • Formular y presentar a la Interventoría, el Plan de Gestión Social Contractual y sus  
18 actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice.
- 19 • Entregar un informe trimestral de Gestión Social en el formato suministrado por la  
20 ANI.
- 21 • Diligenciar los formatos suministrados por la ANI para cada programa.
- 22 • Ejecutar el Plan de Gestión Social Contractual, para lo cual contará con su propio  
23 equipo social
- 24 • Disponer los recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución eficaz del  
25 PGSC y las demás obligaciones de Gestión Social, incluyendo los vehículos  
26 requeridos para la movilización del equipo social.
- 27 • Solicitar a la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior la  
28 certificación de presencia de comunidades negras, indígenas raizales o palenqueras  
29 y al INCODER la certificación de territorios y resguardos legalmente constituidos y  
30 las zonas de baldíos, para cualquier tipo de intervención y adelantar los procesos  
31 de consulta previa en los casos que el Ministerio del Interior certifique la presencia  
32 de comunidades étnicas en el área de influencia del proyecto.
- 33 • Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y  
34 originada en sus actuaciones de Gestión Social, en los términos señalado en los  
35 términos de lo señalado en la Sección 16.3 de la Parte General del Contrato de  
36 Concesión.
- 37 • Sin perjuicio de lo previsto en la Parte General del Contrato de Concesión, los  
38 Instrumentos de Gestión Social, se deben implementar de conformidad con lo  
39 establecido en las Resoluciones 545 de 2008 o 077 de 2012 y en las normas que a  
40 partir de la suscripción del contrato las aclaren, complementen o modifiquen.

#### 41 4.2 Obligaciones de la ANI

42 Sin perjuicio de las responsabilidades del Concesionario en materia de Gestión Social,  
43 será responsabilidad de la ANI, el desarrollo de las siguientes actividades:

- 44 • Impartir las directrices generales para el desarrollo de la Gestión Social al  
45 Concesionario.

- 1 • Ejercer, directamente o a través del Interventor, el debido control y vigilancia a la  
2 Gestión Social adelantada por el Concesionario, mediante mecanismos tales como  
3 visitas de campo, verificaciones documentales y revisión de los informes  
4 trimestrales del Concesionario.
- 5 • Convocar directamente o por intermedio de la Interventoría, los comités de Gestión  
6 Social que se requieran, en los que se verificará el avance de la gestión y se  
7 adelantará el estudio de problemáticas específicas en los que el Concesionario  
8 requiera el apoyo de la ANI.
- 9 • Suministrar los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los programas  
10 del PGSC.

## 11 **5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL**

12 Son instrumentos de Gestión Social el Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Plan  
13 de Gestión Social Contractual y el Plan de Reasentamientos. Adicionalmente, será  
14 considerado como un instrumento de Gestión Social el Plan de Responsabilidad Social y  
15 Ambiental a que se refiere la Sección 11.9 24(a)(xii)(b) de la Parte General del Contrato  
16 de Concesión.

17 Los instrumentos de Gestión Social serán formulados y ejecutados por el Concesionario  
18 con fundamento en lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato de Concesión y en el  
19 presente Apéndice, desarrollando e incorporando los estándares y directrices ambientales  
20 y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los términos de la Sección  
21 23.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el ordenamiento jurídico  
22 colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no podrá derivarse en  
23 ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública colombiana de  
24 actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley Aplicable.

### 25 **5.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas**

#### 26 **5.1.1 Aspectos Generales**

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

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

37 Para la implementación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas el Concesionario  
38 debe seguir los lineamientos y procedimientos establecidos en la Resolución 545 de 2008.

#### 39 **5.1.2 Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas**

40 Con fundamento en el Plan de Adquisición de Predios regulado en el Apéndice 4 - Gestión  
41 Predial, el Concesionario elaborará una estimación del Plan de Compensaciones  
42 Socioeconómicas, para la totalidad del Proyecto. Esta estimación constituirá una

1 herramienta de planeación y seguimiento de las Compensaciones Socioeconómicas a que  
2 hubiere lugar, sin que en sí mismo constituya una decisión definitiva respecto de las  
3 Compensaciones Socioeconómicas.

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

7 a) Identificación de Predios en los que procedería la aplicación del Plan de  
8 Compensaciones Socioeconómicas, discriminados por Intervención.

9 b) Identificación de los Factores de Compensación potencialmente aplicables a  
10 cada Predio, discriminados por Intervención.

11 c) Valor estimado de las Compensaciones Socioeconómicas.

12 d) Cronograma para la obtención de los acuerdos de compensación  
13 socioeconómica, el cual deberá basarse en los plazos establecidos en el  
14 Cronograma de Adquisición Predial regulado en el Apéndice 4 - Gestión Predial.

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

#### 22 5.1.3 Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

23 Para la elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Concesionario  
24 deberá levantar una Ficha Social para cada uno de los Predios a adquirir, la cual deberá  
25 tener como mínimo el contenido descrito en el artículo 18 de la Resolución 545 de 2008,  
26 o las normas que la modifiquen o sustituyan, para lo cual desarrollará las actividades de  
27 campo requeridas por dicha resolución, e incorporará la información derivada de las  
28 Fichas Prediales y los Avalúos Comerciales y Corporativos.

29 Una vez completada la Ficha Social de un Predio, incluyendo su diagnóstico  
30 socioeconómico, así como el Plan de Compensaciones Socioeconómicas para dicho Predio  
31 cuando a ello hubiere lugar, y en todo caso antes de la presentación de una propuesta de  
32 acuerdo de Compensaciones Socioeconómicas a las Unidades Sociales ubicadas en el  
33 Predio, el Concesionario remitirá la Ficha Social del Predio al Interventor. En un plazo no  
34 superior a los diez (10) Días Hábiles de recibida la correspondiente Ficha Social, el  
35 Interventor notificará al Concesionario sus observaciones a dicho documento, o en caso  
36 en que no existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no  
37 existe objeción alguna del Interventor respecto de dicha documentación. Si la  
38 Interventoría efectuare observaciones a dicho texto, el Concesionario tendrá un plazo de  
39 cinco (5) Días Calendario, contados desde la notificación de las observaciones, para  
40 corregirlas.

#### 41 5.1.4 Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

- 5 a) Información derivada de las Fichas Sociales una vez presentadas al Interventor y  
6 no objetadas por éste o solucionadas las observaciones requeridas.
- 7 b) Información derivada de la suscripción o rechazo de las propuestas de acuerdo de  
8 compensaciones económicas.
- 9 c) Diligenciar la matriz de seguimiento al plan de compensaciones suministrada por  
10 la ANI

11 En cada actualización mensual el Concesionario indicará las variaciones existentes  
12 respecto del mes anterior, indicando especialmente el valor estimado total por  
13 Compensaciones Socioeconómicas, el número de Predios respecto de los cuales existe un  
14 Plan de Compensaciones Socioeconómicas definitivo, el valor de los acuerdos de  
15 Compensaciones Socioeconómicas logrados, el número de Predios faltantes y el valor  
16 estimado remanente.

## 17 **5.2 Plan de Gestión Social Contractual - PGSC**

### 18 **5.2.1 Presentación del PGSC**

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

23 El Concesionario deberá hacer entrega de una proposición del PGSC a la Interventoría a  
24 los tres (3) meses contados desde el Acta de Inicio, sin que esto impida desarrollar la  
25 Gestión Social desde el momento que se firma el acta de inicio del contrato.

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

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

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

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

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

1    5.2.2 Contenido del PGSC

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

5    Para la formulación del PGSC, el Concesionario atenderá a lo señalado en la Ley Aplicable,  
6    en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice, incorporando los estándares y  
7    directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en  
8    los términos de la Sección 23.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el  
9    ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no  
10    podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública  
11    colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley  
12    Aplicable.

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

15   5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario

16   5.2.2.1.1 Objetivos

17   Crear y/o mantener un sistema de atención que permita de manera oportuna y eficaz  
18   recibir, atender y tramitar las quejas, peticiones, solicitudes y sugerencias que se  
19   presenten, personal, vía web o telefónicamente con el fin de contribuir a la satisfacción de  
20   los vecinos y usuarios del Proyecto.

21   Atender oportunamente las situaciones que se generen con los vecinos, posicionar y  
22   consolidar una imagen institucional que genere reconocimiento y confianza en los  
23   usuarios.

24   5.2.2.1.2 Área de Influencia

25   Usuarios del Aeropuerto y comunidades del Área de Influencia Directa y el Área de  
26   Influencia Indirecta del Proyecto.

27   5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

28   Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
29   Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
30   Modernización.

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

34   5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

37   Sistema de Atención al Usuario

- 1 • El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se  
2 defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes,  
3 sugerencias, peticiones y reclamaciones de la comunidad. En todo caso, el sistema  
4 deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en  
5 un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable para el derecho de  
6 petición.
- 7 • En la formulación del sistema, el Concesionario deberá identificar los actores  
8 involucrados en el proceso de respuesta, los procesos ejecutados por cada uno de  
9 éstos respecto de la comunicación recibida y los procedimientos orientados –entre  
10 otros– al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así  
11 como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas. En todo caso, el  
12 Concesionario aplicará las normas técnicas de calidad aplicables en la materia.
- 13 • El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia  
14 de la totalidad de las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, para  
15 lo cual podrá disponer de medios físicos y/o electrónicos.
- 16 • El sistema de atención al usuario deberá ser implementado por el Concesionario en  
17 los términos en que es descrito en el programa y, por lo tanto, será obligatoria la  
18 realización de los procesos, actividades y procedimientos allí descritos, sin perjuicio  
19 de su obligación de otorgar respuesta a los usuarios en el término establecido en la  
20 Ley Aplicable para el Derecho de Petición.
- 21 • Para el desarrollo del programa el concesionario deberá utilizar los formatos que  
22 para tal efecto sean suministrados por la ANI.

### 23 Medios de Atención al Usuario

- 24 • El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las  
25 peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el  
26 Proyecto.
- 27 • Serán medios físicos para la atención al usuario:  
28 ○ Una oficina de atención al usuario.
- 29 • Serán medios electrónicos de atención al usuario:  
30 ○ Correo electrónico  
31 ○ Página web  
32 ○ Call Center

### 33 Oficinas de Atención al Usuario

34 El Concesionario deberá proveer, atender y dotar una oficina de atención al usuario  
35 principal, la cual estará ubicada en los pasillos públicos del Aeropuerto.

36 La oficina de atención al usuario principal debe contar con un espacio adecuado para la  
37 realización de las actividades asociadas para la atención al usuario, iluminación,  
38 ventilación y accesibilidad y con el amueblamiento y equipos necesarios para la atención  
39 del público y sala de reuniones para 10 o más personas. La oficina estará dotada del  
40 equipo suficiente para prestar los servicios que se requieran, lo cual incluye pero no se  
41 limita a computadoras, scanner, cámara digital, impresora, papelería y teléfono. Contará  
42 también con un buzón de quejas y sugerencias.

43 La oficina de atención al usuario deberá estar en funcionamiento desde la Fecha de Inicio  
44 del Contrato de Concesión y hasta la terminación de la Etapa de Administración,  
45 Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y Modernización.

1 La oficina de atención al usuario deberá contar con un aviso visible al exterior de la  
2 oficina acogiendo las directrices de la Oficina de Comunicaciones de la ANI y que  
3 contenga: el nombre del Proyecto, logos institucionales de la ANI, de Aerocivil y del  
4 Concesionario, el nombre de "OFICINA DE ATENCION AL USUARIO", y de forma visible las  
5 diferentes líneas de atención al usuario – celular, pagina web, redes sociales, correo  
6 electrónico, etc., así como el horario de atención.

7 Horario de atención: Las oficinas de atención al usuario funcionarán de lunes a domingo  
8 de acuerdo con el horario del Aeropuerto para que tenga cobertura en todo el periodo de  
9 operación del mismo.

10 Las oficinas deberán ser atendidas por profesionales sociales con experiencia en trabajo  
11 comunitario.

#### 12 5.2.2.1.5 Registros

13 El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de la  
14 totalidad de la correspondencia entrante y saliente (formatos FPSB-01 y FPSB-02), en la  
15 que se evidencien sus fechas de ingreso y salida, así como copia de toda la  
16 documentación que se desarrolle en los procesos de atención al usuario en la oficina fija.

17  
18 Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- 19
- 20 • Formato de registro de PQRs establecido por la ANI (Formato FPSB-14)
- 21 • Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados
- 22 conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.
- 23 • Informe mensual de interventoría con la verificación del cumplimiento de
- 24 programa de atención al usuario y el respectivo análisis de las situaciones
- 25 presentadas con la ejecución del programa, a través de un muestreo aleatorio de
- 26 satisfacción de respuestas del usuario.

#### 27 5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

28 El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral dará lugar a la  
29 aplicación de la multa prevista en la sección 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

30 Para efectos de la evaluación del cumplimiento del tiempo de respuesta a las  
31 comunicaciones de los usuarios, el Concesionario deberá acreditar que el noventa y cinco  
32 por ciento (95%) o más de las comunicaciones recibidas fueron respondidas en tiempo y  
33 que menos del cero punto uno por ciento (0.1%) dejó de ser respondida dentro de los  
34 cinco (5) Días Hábiles siguientes al vencimiento del plazo previsto para el derecho de  
35 petición. La información acerca de la relación entre las comunicaciones recibidas y sus  
36 tiempos de respuesta será remitida mensualmente al Interventor.

37 De no cumplirse con estas condiciones, se aplicará la multa prevista en la sección 5.1.5  
38 del Apéndice 1 - Parte Especial.

39 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario  
40 implementará semestralmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de  
41 encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca de la satisfacción

1 de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las respuestas  
2 otorgadas. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones,  
3 pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos  
4 implementados, de ser necesario.

#### 5 5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto.

##### 6 5.2.2.2.1 Objetivos

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

9 Disminuir el grado de desinformación y generación falsas expectativas a la comunidad por  
10 información suministrada por el personal vinculado a las obras.

##### 11 5.2.2.2.2 Área de Influencia

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

##### 17 5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

18 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
19 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
20 Modernización.

##### 21 5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

- 24 • Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al Proyecto  
25 que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
  - 26 ○ Visión, misión y política de responsabilidad social y principios  
27 empresariales del Concesionario y ANI, en relación al Proyecto.
  - 28 ○ Descripción técnica del Proyecto.
  - 29 ○ Presentación de las obligaciones de Gestión Social del Concesionario  
30 derivadas del Contrato de Concesión.
  - 31 ○ Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en  
32 cada frente de trabajo.
  - 33 ○ Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales  
34 (políticas general en temas laborales, recursos humanos y salud y  
35 seguridad ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo;  
36 organizaciones laborales; no discriminación e igualdad de oportunidades;  
37 reducción y mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de  
38 atención a quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de  
39 abastecimiento).

- 1           ○ Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas  
2           enfaticando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares  
3           para la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores  
4           vecinos al área.

- 5           • Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y  
6           Salud Ocupacional, SISO, que implemente el Concesionario.  
7           • Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos,  
8           metas, cronograma, indicadores y resultados.  
9           • El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su  
10          implementación.  
11          • El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por  
12          ciento (100%) de sus trabajadores y los trabajadores del Contratista EPC y del  
13          Responsable de la Operación hayan recibido esta capacitación dentro de los tres  
14          (3) meses siguientes a su vinculación.  
15          • En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá  
16          como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban  
17          realizar actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto, deban recibir  
18          esta capacitación.  
19          • Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y por lo  
20          tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones  
21          programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los  
22          niveles mínimos de asistencia aceptables.

#### 23   5.2.2.2.5 Registros

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

- 29           ○ Matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al  
30           Proyecto (FPSB 16).  
31           ○ Actas de reuniones de capacitación.  
32           ○ Registro de Asistencia de participantes.  
33           ○ Registro fotográfico y fílmico

34   Así mismo, el Concesionario mantendrá a disposición de la Interventoría y la ANI, copia  
35   de sus contratos de trabajo y copia del modelo utilizado por el Contratista EPC y del  
36   responsable de la Operación.

#### 37   5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

38   El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral anterior dará lugar a la  
39   aplicación de la multa prevista en la sección 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

40   El Concesionario deberá reportar mensualmente a la Interventoría la siguiente  
41   información:

- 42           • Número de empleados del Concesionario

- 1      ○ Número de empleados del Contratista de EPC y el Contratista Responsable de la
- 2      Operación que desarrollarán actividades para el Proyecto
- 3      ○ Número de empleados de los proveedores que desarrollarán actividades en el Área
- 4      de Influencia Directa del Proyecto.
- 5      • Número de empleados que han recibido la capacitación de este programa, por
- 6      categoría
- 7      • Número de empleados contratados en el mes
- 8      • Número de empleados capacitados en el mes

#### 9      5.2.2.3 Programa de Vinculación de Mano de Obra

##### 10     5.2.2.3.1 Objetivos

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

##### 14     5.2.2.3.2 Área de Influencia

15     Núcleos poblados de la zona de influencia directa al Proyecto.

##### 16     5.2.2.3.3 Vigencia del Programa

17     Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
18     Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
19     Modernización.

##### 20     5.2.2.3.4 Obligaciones

- 21      • El Concesionario deberá definir un protocolo o metodología de vinculación de
- 22      mano de obra calificada y no calificada, que contenga como mínimo: requisitos
- 23      mínimos de contratación, procedimiento de vinculación, perfiles requeridos y
- 24      contactos.
- 25      • El concesionario deberá dar cumplimiento al marco jurídico colombiano sobre la
- 26      generación de empleo garantizando la equidad de género y la igualdad de
- 27      oportunidades para mujeres, tal como lo establecen algunas leyes como la 823 de
- 28      2003 y 1496 de 2011, entre otras.
- 29      • Antes de la realización de la reunión de inicio de obra a la que se refiere el
- 30      programa de información y participación comunitaria, en el numeral 5.2.2.4 de
- 31      este mismo Apéndice, el Concesionario debe definir el número aproximado de
- 32      trabajadores y los perfiles que requiere para las diferentes actividades del
- 33      Proyecto.
- 34      • Durante la reunión de inicio de obra se debe informar a la comunidad sobre el
- 35      número de trabajadores no calificados y calificados requeridos, requisitos mínimos
- 36      de contratación, procedimiento de vinculación.
- 37      • Las hojas de vida serán recibidas a través de cualquiera de los canales de
- 38      comunicación con los usuarios señalados en el numeral 5.2.2.1.4 de este Apéndice
- 39      excepto el call center. En todo caso, el concesionario dispondrá de cuentas de

1 correo específicamente dedicadas a este propósito, así como de un espacio en su  
2 página web.

- 3 • La selección del personal se hará implementando mecanismos de selección  
4 objetiva, previo establecimiento de requisitos y perfiles.
- 5 • Con apoyo del SENA se buscará integrar a personas reinsertadas y en estado de  
6 desplazamiento, localizadas en los municipios del área de influencia del Proyecto,  
7 según directrices de la Agencia Colombiana para la Reintegración.
- 8 • La Alcaldía municipal o la Personería, con el soporte que presente la Junta de  
9 Acción Comunal del sitio donde reside el candidato de la vinculación laboral,  
10 certificará la residencia habitual de éste en el municipio del área de influencia del  
11 Proyecto.
- 12 • En todas las comunicaciones realizadas por el Concesionario a la población, así  
13 como en los contratos de trabajo que éste celebre, se señalará de manera expresa  
14 e inequívoca que la ANI no tiene ningún tipo de obligación con los empleados o  
15 trabajadores del Concesionario.
- 16 • El Concesionario exigirá a sus subcontratistas, incluyendo el Contratista EPC y el  
17 Responsable de la Operación la inclusión de una cláusula en sus contratos de  
18 trabajo en la cual se obliguen a demostrar que han efectuado de manera puntual  
19 los pagos de salarios, sueldos, prestaciones legales o extralegales y aportes  
20 parafiscales de sus empleados y en tal sentido el Concesionario debe mantener  
21 indemne a la ANI respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus  
22 empleados o trabajadores.

23 En los informes de cumplimiento del presente instrumento de Gestión Social se debe  
24 diligenciar la matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al  
25 Proyecto.

#### 26 5.2.2.3.5 Registros

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

#### 31 5.2.2.3.6 Autoevaluación y Evaluación

32 El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral anterior dará lugar a la  
33 aplicación de la multa prevista en la sección 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

34 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario reportará  
35 mensualmente la proporción entre el número de empleados contratados en el Área de  
36 Influencia Directa y en el Área de Influencia Indirecta del Proyecto, respecto del total de  
37 empleados contratados, discriminando por tipo y categoría de trabajo. Los resultados de  
38 este reporte no darán lugar a la imposición de sanciones o multas, pero serán utilizados  
39 para el mejoramiento de procesos cuando a ello hubiere lugar. Lo anterior, sin perjuicio  
40 de la aplicación obligaciones específicas en esta materia por parte de la ANLA o quien  
41 haga sus veces.

#### 42 5.2.2.4 Programa de Información y Participación Comunitaria

##### 43 5.2.2.4.1 Objetivos

1 Diseñar y desarrollar un sistema de comunicación para el Proyecto, que integre  
2 estrategias de comunicación comunitaria y social masiva, contribuyendo a la generación  
3 de una imagen positiva y sólida, del Proyecto, la ANI y el Concesionario y al  
4 mejoramiento de las relaciones sociales culturales, organizativas y mediáticas.

5 Aportar desde la comunicación al fortalecimiento del capital social de la comunidad objeto  
6 en los ámbitos de intervención del Proyecto, haciendo énfasis en una participación  
7 comunitaria.

8 Visibilizar el alcance y los resultados del Proyecto que permita el empoderamiento por  
9 parte de las comunidades y el posicionamiento del mismo.

10 Fortalecer las organizaciones sociales existentes y generar otros espacios de participación  
11 y control social con las comunidades del área de influencia del Proyecto.

12 Construir la imagen y la identidad del Proyecto, para su posicionamiento y manejo de  
13 imagen.

#### 14 5.2.2.4.2 Área de Influencia

15 Nacional, regional y municipios de la zona de influencia del Proyecto.

#### 16 5.2.2.4.3 Vigencia del Programa:

17 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
18 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
19 Modernización.

20 Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario iniciará las labores de información y  
21 acercamiento con las comunidades tan pronto como esté disponible la Oficina de Atención  
22 al Usuario.

#### 23 Obligaciones

##### 24 5.2.2.4.3.1 Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto

25 El Concesionario deberá desarrollar un plan para el uso de medios de comunicación orales  
26 y escritos que permitan informar de manera permanente a los usuarios sobre el  
27 desarrollo del Proyecto, las Intervenciones, interrupción de servicios, potencialidades del  
28 Proyecto, dificultades en el desarrollo de la obra y todas aquellas actividades que sean de  
29 interés de los usuarios y permitan tener procesos de comunicación exitosos.

30 Este programa deberá desarrollarse en coordinación con el sistema de información al  
31 usuario.

##### 32 5.2.2.4.3.2 Socialización, Sensibilización e Información

33 El Concesionario adelantará para cada una de las Intervenciones las siguientes reuniones  
34 de información:

35 Se realizarán reuniones informativas antes del inicio de las actividades de obra, durante  
36 todo el proceso constructivo, y a la terminación de las Intervenciones. La información  
37 debe ser clara, veraz y oportuna e impartida por los profesionales vinculados al Proyecto.

1 La comunidad debe conocer las características del Proyecto, a las empresas y  
2 profesionales vinculados, las acciones del Plan de Manejo Ambiental y particularmente las  
3 del Programa de Gestión Social. Se realizarán reuniones de inicio, avance, finalización,  
4 extraordinarias y con el Comité de Participación Comunitaria.

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

8 El Concesionario deberá entregar un cronograma de reuniones con las comunidades para  
9 cada una de las Intervenciones, el cual debe ser remitido a la interventoría.

10 Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

- 11 • Elaborar convocatoria según formato ANI
- 12 • Elaborar presentación en power point y enviarla oportunamente a la ANI y a la
- 13 Interventoría para su respectiva revisión.
- 14 • Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con 8
- 15 Días de anticipación a la realización del evento.
- 16 • Desarrollar el evento de acuerdo con los formatos dispuestos para tal efecto por la
- 17 ANI.
- 18 • Registro de asistencia.
- 19 • Registrar el desarrollo de la reunión en un acta de acuerdo con el formato
- 20 establecido por ANI.
- 21 • Elaborar registro fotográfico.

#### 22 Reuniones de Inicio:

23 Por lo menos tres (3) meses antes de iniciar las Intervenciones, y en todo caso antes de  
24 la entrega al Interventor de los Estudios de Detalle de la correspondiente Intervención, el  
25 Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal y a  
26 la comunidad del área de influencia directa, sobre las actividades que se van a realizar,  
27 cuándo y en dónde se van a iniciar; se informará también sobre las características  
28 técnicas del Proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre el levantamiento de  
29 actas de vecindad, sobre el requerimiento de mano de obra para el Proyecto, lo anterior  
30 con el objeto de manejar la información desde el Proyecto y evitar que agentes externos  
31 al Concesionario, divulguen información falsa o generen expectativas igualmente falsas  
32 en la comunidad. Se realizará una reunión de inicio en cada Intervención. De acuerdo con  
33 las características territoriales del Proyecto, el Concesionario debe formular el número de  
34 reuniones de inicio con el fin de no generar gastos a los convocados para su asistencia y  
35 participación.

36 Entre los temas a presentar están:

- 37 • Presentación de la ANI
- 38 • Presentación del Concesionario
- 39 • Presentación de la Interventoría
- 40 • Ventajas y beneficios del Proyecto de Concesión
- 41 • Alcance general del Proyecto
- 42 • Cronograma del Proyecto
- 43 • Presentación del Programa de Gestión Social Contractual o PGSC, haciendo énfasis
- 44 en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes
- 45 al Programa de Gestión Social

- 1 • Procedimiento para vinculación de mano de obra
- 2 • Alcances de la Gestión Ambiental
- 3 • Gestión predial
- 4 • Comité de Participación Comunitaria del Proyecto
- 5 • Preguntas y Sugerencias.

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

#### 8 Reuniones de Avance:

9 Se realizarán estas reuniones para informar sobre el avance de las actividades de obra,  
10 resultados de los programas de Gestión Social y ambiental, entre otros. Se realizarán el  
11 mismo número de reuniones de avance tal como se formularon para las reuniones de  
12 inicio, considerando las características territoriales del Proyecto.

#### 13 Reuniones de Finalización:

14 Antes de finalizar las actividades de obra, se realizará la reunión de finalización para  
15 presentar el estado de la obra, sus características técnicas, indicar sobre su conservación,  
16 presentar los avances de la Gestión Social y Ambiental. Se realizarán el mismo número  
17 de reuniones de finalización tal como se formularon para las reuniones de inicio y avance,  
18 considerando las características territoriales del Proyecto.

#### 19 Reuniones Extraordinarias:

20 Cuando las actividades de obra así lo exijan, las mismas comunidades lo soliciten o la  
21 interventoría lo exija, se programarán reuniones extraordinarias con las comunidades del  
22 Área de Influencia Directa del Proyecto, para informar o concertar sobre situaciones  
23 específicas que surjan por la obra con el fin de evitar conflictos con las comunidades.

24

25 Las reuniones que se deben realizar con las comunidades del Área de Influencia Directa  
26 del Proyecto y con propietarios de Predios a adquirir para la ejecución de las  
27 Intervenciones se efectuarán cuantas veces sea necesario dependiendo de las  
28 características de movilización y participación de las comunidades.

#### 29 5.2.2.4.3.3 Herramientas y canales de comunicación

30 El Concesionario deberá diseñar y utilizar los medios de comunicación escritos, radiales y  
31 audiovisuales necesarios para el proceso de información, participación y posicionamiento  
32 y manejo de imagen del Proyecto, la ANI y el Concesionario.

33 El Concesionario como mínimo deberá diseñar las siguientes herramientas, que  
34 contemplen la imagen corporativa de la ANI, el Ministerio de Transporte, el Concesionario  
35 y el logo del Gobierno Nacional:

36 **Video del Proyecto:** El cual debe ser actualizado permanentemente de acuerdo con los  
37 avances de las obras y con una duración entre 5 y 8 minutos, máximo.

1 El video debe contemplar los alcances del Proyecto, los beneficios y la Gestión Social,  
2 ambiental y predial de la obra de infraestructura.

3 **Brochure:** El cual debe describir el alcance del Proyecto, sus beneficios y sus avances. El  
4 brochure debe ser actualizado anualmente de acuerdo con los avances de las obras. La  
5 impresión del brochure se hará en color, papel de alto gramaje y excelente diseño, con un  
6 tiraje no inferior a mil (1.000) ejemplares.

7 **Publicación Informativa:** El Concesionario deberá elaborar una publicación trimestral,  
8 boletín o periódico tamaño carta u oficio a full color, con un mínimo de 6 páginas y un  
9 tiraje de por lo menos de tres mil (3.000) ejemplares, para distribuirlo en la zona de  
10 influencia del Proyecto en cada una de las administraciones municipales, las instituciones  
11 educativas, el sector comercial ubicado en la zona del Proyecto, las juntas de acción  
12 comunal, los sitios de interés para la comunidad en los corregimientos, veredas y barrios  
13 de la zona de influencia del Proyecto.

14 En el documento se presentará información relacionada con el desarrollo del Proyecto de  
15 concesión y se promoverán las actividades turísticas, culturales y recreativas de la Zona  
16 de Influencia del Proyecto. Se publicará además en este documento las experiencias de  
17 concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con  
18 significado para la comunidad que han sido incorporados al Proyecto. Igualmente,  
19 información de la Agencia Nacional de Infraestructura que entregue la Oficina de  
20 Comunicaciones e Información del Concesionario.

21 **Página Web:** El Concesionario desarrollará una página web que contará con la información  
22 relacionada con el Concesionario y el Contrato de Concesión, el estado del Aeropuerto, el  
23 desarrollo de las Intervenciones así como la información relacionada en el punto anterior  
24 para la publicación informativa, además de aquella señalada en el Contrato de Concesión  
25 y en sus Apéndices. La página web deberá ofrecer un módulo de contacto para los  
26 usuarios.

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

#### 32 5.2.2.4.3.4 Plan de medios

33 El Concesionario deberá desarrollar un plan de utilización de medios masivos de  
34 comunicación para difundir la información relevante del Proyecto, el cual, en todo caso,  
35 deberá contemplar la constante difusión de mensajes que generen recordación.

36 **Televisión:** El Concesionario deberá identificar en la televisión regional, un espacio donde  
37 permanentemente se pueda estar informando sobre el Proyecto. Toda información que se  
38 difunda respecto al Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del  
39 Concesionario, así como el slogan del Gobierno Nacional.

40 **Radio:** El Concesionario deberá identificar las emisoras de mayor rating en el Área de  
41 Influencia Indirecta y en el Área de Influencia Directa del Proyecto y definirá un espacio  
42 permanente de información del Proyecto. Toda información que se difunda respecto al  
43 Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así  
44 como el slogan del Gobierno Nacional.

1 **Prensa:** el Concesionario deberá realizar dos insertos o publrreportajes, al año, sobre el  
2 alcance y los beneficios del Proyecto, en uno o dos de los medios escritos de la región.

3 Adicionalmente a los medios regionales, el Concesionario propondrá y ejecutará una  
4 estrategia de medios masivos de comunicación de alcance nacional.

#### 5 5.2.2.4.3.5 Generación de opinión pública

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

16

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

20 Como parte de la estrategia de generación de opinión pública, el Concesionario procurará  
21 tener contacto directo con los medios de comunicación para exponerles el estado del  
22 Proyecto, y realizará recorridos por las obras con periodistas y comunicadores ofreciendo  
23 información veraz y directa a éstos.

#### 24 5.2.2.4.3.6 Organización para la participación y el desarrollo comunitario

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

- 30 • Identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio,  
31 tales como líderes institucionales y aquellos reconocidos por la comunidad,  
32 organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en la ejecución de las  
33 obras.
- 34 • Realizar un análisis de expectativas e intereses que tienen estos actores en torno  
35 al Proyecto y a partir de este análisis definir acciones de relacionamiento las  
36 cuales se deben reflejar en un plan a ejecutar. El plan debe involucrar los  
37 directivos del Concesionario en los procesos de toma de decisiones estratégicas  
38 frente a los actores identificados.
- 39 • Elaborar una base de datos que contenga información de contacto y aquella que  
40 se considere relevante para construir relaciones sociales permanentes.

#### 41 5.2.2.4.3.7 Control social

1 De igual forma, el Concesionario debe desarrollar un conjunto de programas dirigidos a  
2 garantizar el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y el fortalecimiento  
3 de las organizaciones sociales de base, para lo cual mantendrá informadas a las veedurías  
4 ciudadanas sobre el estado del Proyecto, y orientará a los usuarios sobre el uso de  
5 mecanismos de participación ciudadana.

#### 6 5.2.2.4.4 Registros o Fuentes de Verificación

7 De cada una de las actividades de socialización se deben diligenciar los registros o  
8 fuentes de verificación y relacionarlos en el informe trimestral de gestión que se presenta  
9 ante la ANI, incluyendo los siguientes registros:

- 10 • Acta
- 11 • Registros fílmicos
- 12 • Registros de asistencia.
- 13 • Boletines
- 14 • Archivo de prensa

#### 15 5.2.2.4.5 Evaluación y Autoevaluación

16 La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de  
17 planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la  
18 imposición de las multas contenidas en el numeral 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

19 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario  
20 implementará anualmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de  
21 encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca del impacto de su  
22 estrategia de comunicación en los usuarios del Aeropuerto y en el Área de Influencia  
23 Directa del Proyecto. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o  
24 sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los  
25 procedimientos implementados, de ser necesario.

#### 26 5.2.2.5 Programa de Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional

##### 27 5.2.2.5.1 Objetivo

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

##### 32 5.2.2.5.2 Área de Influencia

33 Área de Influencia Directa e Indirecta

##### 34 5.2.2.5.3 Vigencia

35 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
36 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
37 Modernización.

##### 38 5.2.2.5.4 Obligaciones

1    5.2.2.5.4.1 Proyectos Productivos o Iniciativas

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

5    De la misma manera, trabajará con las comunidades del Área de Influencia del Proyecto,  
6    en la identificación de proyectos productivos e iniciativas que pudieran llegar a ser  
7    apoyados por alguna institución pública o privada, para lo cual desarrollará un plan de  
8    trabajo e identificación con las comunidades, así como una metodología para la  
9    identificación de programas y proyectos viables.

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

16   5.2.2.5.4.2 Apoyo a la gestión institucional.

17   El Concesionario deberá desarrollar un programa de capacitación a los funcionarios de las  
18   autoridades municipales en temas relacionados con la Concesión el cual incluirá los  
19   aspectos que se mencionan a continuación, sin perjuicio de cualquier otro tema que sea  
20   adicionado por el Concesionario:

21           a) Naturaleza del Contrato de Concesión y régimen de las Asociaciones Público  
22           Privadas.

23           b) Planeación municipal e impactos en el Ordenamiento Territorial derivados del  
24           Proyecto.

25           c) Manejo de migraciones.

26           d) Impacto en la administración municipal derivada del Proyecto: Nuevos retos  
27           económicos y sociales derivados del Proyecto.

28   Para el desarrollo de este programa, el Concesionario establecerá las necesidades de  
29   información y capacitación en los municipios del Área de Influencia Directa del Proyecto.  
30   Para ello, definirá una agenda con las autoridades municipales para concertar las  
31   temáticas del programa.

32   5.2.2.5.4.3 Recuperación de Espacio Público

33   Con el objeto de prevenir la invasión de los terrenos propios del Aeropuerto y del área de  
34   reserva aérea, y recuperar las zonas ocupadas irregularmente, el Concesionario deberá  
35   ejecutar las siguientes acciones:

- 36           • Capacitación y concientización a las autoridades municipales sobre la normatividad  
37           inherente al espacio público y la obligación legal del alcalde de mantener libre de  
38           ocupaciones.

- 1 • Capacitación y sensibilización a organizaciones sociales ubicadas en el área de  
2 reserva aérea sobre la normatividad inherente a la conservación del espacio  
3 público, para generar el control social en el saneamiento del mismo.
- 4 • Empleo de material pedagógico e informativo.
- 5 • Capacitación y concientización a las autoridades municipales para que ésta  
6 defienda el área de reserva aérea para que el uso del suelo no interfiera con la  
7 actividad aeroportuaria.
- 8 • Concientizar a la autoridad municipal vigilante del POT a que sólo permita el  
9 desarrollo de urbanizaciones y parcelaciones en terrenos que no se encuentren  
10 dentro del área de seguridad del Aeropuerto.

11 En todo caso, el Concesionario deberá mantener informadas a las autoridades públicas en  
12 cuanto a las eventuales ocupaciones del espacio público, para lo cual solicitará al Alcalde  
13 el inicio de acciones de recuperación del espacio público cuando así sea pertinente y  
14 adelantará las acciones administrativas y judiciales orientadas a que el espacio público  
15 sea protegido por las autoridades públicas competentes.

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

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

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

#### 22 5.2.2.5.4.4 Registros

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

#### 26 5.2.2.5.4.5 Evaluación y Autoevaluación

27 La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de  
28 planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la  
29 imposición de las multas contenidas en el numeral 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

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

#### 38 5.2.2.6 Programa de Capacitación, Educación y Concientización de la Comunidad Aledaña 39 al Proyecto.

##### 40 5.2.2.6.1 Objetivo

1 Crear espacios de educación y concientización en las comunidades aledañas al Proyecto,  
2 en temas que contribuyan a la conservación y mejoramiento del entorno, las relaciones  
3 entre los diferentes actores sociales y su interacción con el Proyecto y el fomento del  
4 control social en la ejecución de las obras.

#### 5 5.2.2.6.2 Área de influencia

6 Municipios del Área de Influencia Directa del Proyecto.

#### 7 5.2.2.6.3 Vigencia

8 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
9 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
10 Modernización.

#### 11 5.2.2.6.4 Obligaciones

##### 12 5.2.2.6.4.1 Formulación del Plan

13 El Concesionario iniciará por identificar las necesidades de capacitación con las  
14 comunidades, en materia de conservación del entorno, control social de las obras y otros  
15 aspectos relacionados con el objetivo del Proyecto, para lo cual trabajará de manera  
16 directa con ellas.

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

20  
21 El Concesionario buscará la celebración de convenios con organizaciones públicas y  
22 privadas que tienen presencia y reconocimiento en el Área de Influencia Directa y con  
23 conocimiento y manejo en los temas identificados en el diagnóstico.

##### 24 5.2.2.6.4.2 Ejecución del Plan de Capacitación

25 De acuerdo con la estrategia formulada en su plan de capacitación, el Concesionario  
26 desarrollará talleres, campañas de concientización, foros, seminarios, herramientas  
27 lúdicas, prácticas en campo, entre otras.

28 Adicionalmente, realizará Jornadas Cívico Ambientales a partir de los convenios con las  
29 instituciones del área de influencia.

##### 30 5.2.2.6.4.3 Evaluación y Autoevaluación

31 La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de  
32 planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la  
33 imposición de las multas contenidas en el numeral 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

34 Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario  
35 deberá desarrollar metodologías que midan el impacto del plan de capacitación en el  
36 cumplimiento de los objetivos del programa. Los resultados de la medición de estas  
37 variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el

1 resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el  
2 Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el  
3 ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

4

#### 5 5.2.2.6.4.4 Registros

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

- 8 • Ayudas de memoria
- 9 • Registros fílmicos
- 10 • Registros de asistencia.
- 11 • Registros fotográficos
- 12 • Actas de reunión

#### 13 5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva

##### 14 5.2.2.7.1 Objetivo

15 Proteger el Patrimonio Arqueológico de la Nación que pueda encontrarse en el área a  
16 intervenir, cumpliendo la normatividad vigente.

##### 17 5.2.2.7.2 Área de Influencia

18 Área de Influencia Directa del Proyecto.

##### 19 5.2.2.7.3 Vigencia del Programa

20 Durante la Etapa de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial,  
21 Adecuación y Modernización.

##### 22 5.2.2.7.4 Obligaciones

###### 23 5.2.2.7.4.1 Plan de Arqueología

24 Conforme la normativa aplicable, es responsabilidad del contratista proteger el Patrimonio  
25 Arqueológico, paleontológicos y etnohistóricos y los bienes de interés cultural y religioso  
26 de la Nación ubicados en el área de influencia directa del Proyecto (AID). Para éste  
27 propósito debe:

28 El Concesionario deberá solicitar al Instituto Colombiano de Antropología e Historia  
29 ICANH, la certificación sobre el estado del patrimonio arqueológico, con los soportes  
30 informativos necesarios para el pronunciamiento de esta autoridad.

31 Si la respuesta es positiva se deberá adelantar un proyecto de arqueología preventiva de  
32 acuerdo con el procedimiento establecido por el Instituto Colombiano de Antropología e  
33 Historia, el cual comprende dos etapas:

34 a) Diagnóstico y Evaluación.

35 b) Plan de Manejo Arqueológico.

1 Deberá anexar constancia de la elaboración y presentación ante el Instituto Colombiano  
2 de Antropología e Historia-ICANH del Programa de Arqueología Preventiva, de acuerdo  
3 con lo dispuesto en la Ley 1185 de 2008; y contar con un Plan de Manejo Arqueológico  
4 aprobado por dicho instituto, antes de iniciar las obras. La(s) prospección(es)  
5 arqueológica(s) debe(n) realizarse con varios meses de antelación al inicio de las obras  
6 civiles para cada uno de los proyectos a desarrollar.

7 En caso de que no se hubiere realizado el estudio, porque no haya sido requerido por el  
8 ICANH, y si durante las excavaciones se encontrarse elementos que pueden ser parte del  
9 patrimonio arqueológico de la Nación, se debe suspender las actividades de manera  
10 inmediata e informar a la Interventoría inmediatamente sobre el hallazgo, el no hacerlo  
11 implica sanciones legales.

#### 12 5.2.2.7.4.2 Protección de Monumentos

13 Los monumentos religiosos esculturas, obras de arte, monumentos históricos, o bienes de  
14 interés cultural, deben ser objeto de protección por parte del Concesionario, con el  
15 cubrimiento o cerramiento total de la estructura. Para la prevención de daños por la  
16 maquinaria se puede solicitar su traslado mientras dure la obra, con aprobación de la  
17 autoridad competente.

#### 18 5.2.2.7.4.3 Concientización y Educación

19 En adición a lo anterior, el Concesionario deberá brindar capacitación al personal de obras  
20 civiles que intervenga en el área, autoridades y comunidad local en general, sobre la  
21 importancia del Patrimonio Arqueológico de la Nación y su conservación. También deberá  
22 realizar charlas y talleres donde se involucre todo el personal de obra (interventoría y  
23 Concesionario) y a la comunidad local; dichas charlas deben estar enfocadas en dar a  
24 conocer la importancia de la preservación del Patrimonio Arqueológico.

#### 25 5.2.2.7.4.4 Hallazgos Arqueológicos

26 Siempre que se encuentre algún tipo de hallazgo arqueológico paleontológicos y  
27 etnohistóricos estos deben reportarse dentro de las 24 horas siguientes al Instituto  
28 Colombiano de Antropología e Historia- ICANH-, solicitando la acción inmediata de esta  
29 institución para evitar el saqueo del sitio y la comercialización y daño del material hallado  
30 por parte de personal vinculado al Proyecto y/o particulares.

31 La Interventoría informará a la ANI y al ICANH del hecho y vigilará para que el área sea  
32 demarcada, aislada de las actividades de obra y protegida de posibles saqueos, hasta que  
33 las entidades responsables se hagan cargo del tema.

34 Establecer las medidas de seguridad y de control pertinentes, gestionando la recepción  
35 del material recuperado por parte del laboratorio de la entidad oficial (laboratorio de  
36 arqueología del ICANH) o instituciones académicas (laboratorio de arqueología de la  
37 Universidad Nacional o Universidad de los Andes), museos o instituciones  
38 correspondientes de la zona, las cuales deben estar en capacidad de albergar y preservar  
39 el material recuperado (cerámica, líticos, metales, restos óseos).

40 Para el cuidado de este material, se deben seguir las disposiciones del ICANH (Ejecutar  
41 procedimientos científicos y técnicos adecuados; mantener la correcta custodia del

1 material arqueológico y de la información obtenida). Asimismo, hacer entrega ante el  
2 ICANH del informe correspondiente, cartografía y base de datos.

### 3 5.2.2.7.5 Registros

4 De cada una de las actividades de capacitación se deben diligenciar los registros o fuentes  
5 de verificación y relacionarlos en el informe de gestión que se presenta ante la ANI,  
6 incluyendo los siguientes registros:

- 7 • Solicitud de Autorización de Intervención ante el ICANH
- 8 • Autorización de intervención expedida por el ICANH
- 9 • Informe final con plan de manejo arqueológico específico
- 10 • Radicado del informe en el ICANH
- 11 • Concepto y aprobación por parte del ICANH del informe final y el Plan de Manejo
- 12     arqueológico
- 13 • Informe de las actividades realizadas.
- 14 • Registro fotográfico.
- 15 • Listas de asistencia a las actividades.

### 16 5.2.2.7.6 Evaluación y Autoevaluación

17 La realización de las actividades descritas en este programa, y en particular la efectiva  
18 ejecución de las medidas de mitigación cumpliendo con las normas técnicas y  
19 especificaciones aplicables a la infraestructura correspondiente, es obligatoria, y su  
20 incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 5.1.5  
21 del Apéndice 1 - Parte Especial.

### 22 5.2.2.8 Programa de Gestión Social "Buen Vecino"

#### 23 5.2.2.8.1 Objetivo

24 Dar continuidad a un Programa ya establecido en Aeropuertos. A fin de implementar la  
25 política social se debe establecer de manera coordinada el Programa de Gestión Social  
26 "Buen Vecino", que debe estar enfocado a brindar participación ciudadana, solidaridad, y  
27 hermandad. Creado para apoyar actividades que propendan a mejorar las condiciones de  
28 seguridad aeroportuaria y condiciones de vida de la población aledaña, y convertir en  
29 amigos a las comunidades de las inmediaciones del Aeropuerto.

30 Para la ejecución de esta política el Concesionario debe destinar un rubro presupuestal, a  
31 fin de disponer de recursos para la implementación de estos programas.

32 De manera conjunta, la ANI y el Concesionario, tienen la obligación de proveer  
33 condiciones para la ejecución del trabajo social y comunitario e impulsar acciones que  
34 propendan al desarrollo social y comunitario acorde con lo estipulado en el Programa  
35 "Buen Vecino".

#### 36 5.2.2.8.2 Área de Influencia

37 Área de Influencia Directa e Indirecta

#### 38 5.2.2.8.3 Vigencia

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

#### 3 5.2.2.8.4 Componentes

4 El Programa de Gestión Social “Buen Vecino” incluye los siguientes componentes

- 5 • Programas de capacitación: en temas específicos como sistemas, manejo de  
6 entrevistas para el empleo, talleres preventivos para la erradicación de la  
7 explotación sexual de menores, programa de informática
- 8 • Recreación: que constituye también un proceso pedagógico, con visitas de  
9 niños al Aeropuerto, incentivando el estudio, el respeto a la propiedad privada,  
10 mediante coordinación con colegios y/o líderes. Fiestas navideñas.
- 11 • Generación de empleo: a través de mano de obra no calificada (contratos de  
12 personal con discapacidad cognitiva para el aseo, y contratación de personal de  
13 barrios circundantes para actividades de rocería, por ejemplo)
- 14 • Prácticas escolares y visitas académicas con universidades cercanas con carreras  
15 de ingeniería (Comunicaciones, Civil o afines)
- 16 • Trabajo en prevención y atención de desastres
- 17 • Gestión Ambiental Comunitaria y peligro aviario: con prácticas en manejo de  
18 residuos sólidos (planes para ordenar los botaderos y evitar botaderos al aire  
19 libre) y capacitación a la población para el reporte de aves caídas (por impacto  
20 con aeronave).
- 21 • Proyectos especiales (campañas de salud, adultos mayores, mesas de trabajo).
- 22 • Comunicación: Atención personalizada, línea gratuita 018000, y correo electrónico  
23 de Gestión Social de Aerocivil y del Concesionario.
- 24 • La coordinación entre la Aerocivil y los Concesionarios deberá ser permanente y se  
25 deberán realizar las acciones programadas conjuntamente.
- 26 • Cada ente se compromete a atender a la comunidad y buscar alternativas de  
27 solución y/o respuesta según el caso.
- 28 • Información Se maneja la misma información para mantener la coherencia en las  
29 actividades y las respuestas a fin de evitar confundir a la comunidad.
- 30 • Reunión con líderes comunales al inicio de cada año, se realizara una reunión  
31 conjunta con los líderes comunitarios para conocer su expectativa y construir  
32 agenda de la programación de las actividades del año
- 33 • Elaboración de la Campaña de Acción. Conjuntamente con la comunidad se  
34 establece la campaña de acción.

#### 35 5.2.2.9 Programa Acompañamiento a la Gestión Sociopredial

##### 36 5.2.2.9.1 Objetivo:

37 Brindar acompañamiento social durante el proceso de adaptación y apropiación del nuevo  
38 lugar de habitación o desarrollo de la actividad productiva, buscando mantener y/o  
39 mejorar las condiciones de la calidad de vida de las unidades sociales cuyos Predios son  
40 requeridos para las Intervenciones.

##### 41 5.2.2.9.2 Área de influencia:

42 Unidades sociales del Área de Influencia Directa ubicadas en los Predios requeridos para  
43 las Intervenciones.

1    5.2.2.9.3 Vigencia

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

4    5.2.2.9.4 Obligaciones

5    Sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de las Resoluciones 077 de 2012 y 545 de  
6    2008, el Concesionario deberá:

- 7       • Conocer las normas de ordenamiento territorial aplicables a los municipios del  
8       Área de Influencia Directa del Proyecto.
- 9       • Establecer la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de  
10      urbanización en el municipio del Área de Influencia Directa del Proyecto, o en  
11      municipios aledaños.
- 12     • Evaluar la oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio del Área de  
13      Influencia Directa del Proyecto o municipios aledaños
- 14     • Definición de un portafolio de servicios inmobiliarios que contenga como mínimo lo  
15      siguiente: inmuebles identificados (lotes, áreas de terreno, viviendas o  
16      apartamentos identificados en la zona de influencia del Proyecto), ubicación,  
17      características del inmueble, datos del propietario y costos.
- 18     • Identificación de las unidades sociales objeto de acompañamiento social y del tipo  
19      de apoyo requerido (técnico, jurídico o social).
- 20     • Hacer visitas y acciones de acompañamiento de conformidad con las necesidades  
21      de cada unidad social.
- 22     • Diseño e implementación de estrategias que faciliten el cambio y adaptación en el  
23      nuevo sitio. (Contemplar acciones individuales o colectivas como charlas, talleres  
24      o conversatorios para facilitar el proceso de duelo por la pérdida del lugar de  
25      residencia o ruptura de las redes sociales de apoyo y que promuevan una actitud  
26      proactiva ante el cambio.
- 27     • Seguimiento al proceso de adaptación en el nuevo hábitat o evaluación ex post  
28      que permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones  
29      de vida; esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas  
30      cada cuatro meses de seguimiento al nuevo Predio, una vez se encuentre  
31      instalado la unidad social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la  
32      ANI para dichas visitas.

33    Manejo de Equipamiento Comunitario:

34    En caso de afectación a infraestructura de propiedad pública, que preste un servicio social  
35    a las comunidades y que con la afectación de la misma se genere un alto impacto, el  
36    Concesionario deberá identificar dicha infraestructura y formular alternativas de solución  
37    que permitan garantizar el restablecimiento del servicio.

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

43    En el evento en que, vencido el plazo para la adquisición de los Predios correspondientes  
44    a la Intervención correspondiente no se hubiere concertado con la comunidad en cuanto a  
45    las medidas a tomar para mitigar el impacto generado por el Proyecto, y siempre que el

1 Concesionario hubiere cumplido con las obligaciones previstas en el Contrato de  
2 Concesión y en la Ley aplicable actuando con la mayor diligencia en el proceso de  
3 concertación, se aplicará lo previsto en el numeral 5.3.4 de este Apéndice.

#### 4 5.2.2.9.5 Registros

- 5 • Portafolio de servicios inmobiliarios
- 6 • Relación de unidades sociales y tipo de acompañamiento
- 7 • Formato de seguimiento a unidades sociales
- 8 • Inventario del equipamiento comunitario afectado

#### 9 5.2.2.9.6 Evaluación y Autoevaluación

10 La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de  
11 planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la  
12 imposición de las multas contenidas en el numeral 5.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

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

16  
17 Los resultados de la aplicación de esta metodología serán presentados semestralmente a  
18 la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de  
19 medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será  
20 utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos  
21 implementados, de ser necesario.

22 Teniendo en cuenta que el PGSC se compone de los programas establecidos en el Plan  
23 Social Básico, PAGA y PMA, el Concesionario, en todo caso debe garantizar la  
24 implementación de todos los programas requeridos por las autoridades ambientales  
25 competentes.

#### 26 5.3 Programa de Reasentamiento

27 El Plan de Reasentamiento se debe formular en aquellos casos que, para expedir la  
28 licencia ambiental del Proyecto, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales requiera  
29 la realización de un programa de compensación a la población afectada, según lo  
30 establecido en la Resolución 077 de 2012, de la Agencia Nacional de Infraestructura, o las  
31 normas que la aclaren, complementen o modifiquen.

#### 33 5.3.1 Población Objetivo

34 De conformidad con lo señalado en la Resolución 077 de 2012, la población objeto son las  
35 unidades sociales ocupantes irregulares de terrenos requeridos para proyectos de  
36 infraestructura.

#### 38 5.3.2 Alcance de las Obligaciones del Concesionario

39 El Concesionario deberá cumplir con lo señalado en la Resolución 077 de 2012 y en todo  
40 aquello que determine la ANLA para efectuar el diagnóstico e identificación de la  
41 población objetivo del plan, para lo cual identificará como población beneficiaria del

1 programa a aquella que demuestre tener arraigo en el área que se encuentra ocupada, lo  
2 cual concluirá a partir del análisis de las redes sociales existentes en el área, y que haya  
3 permanecido en el Predio por un periodo igual o superior a dos (2) años. Para la  
4 identificación de la población objetivo del Plan, elaborará el censo poblacional y tendrá en  
5 cuenta la información a que se refiere la Resolución 077 de 2012.

6 El Concesionario cumplirá con las obligaciones que respecto del Plan de Reasentamiento  
7 hayan sido definidas en el Plan de Manejo Ambiental avalado por la ANLA en la Licencia  
8 Ambiental.

### 9 5.3.3 Financiación del Plan de Reasentamiento

10 El Plan de Reasentamiento será financiado con cargo a la Subcuenta de Compensaciones  
11 Ambientales, la cual será manejada conforme se prevé en el Contrato de Concesión y el  
12 Apéndice 1 - Parte Especial.

### 13 5.3.4 Fuerza Mayor

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

17 En todo caso, la imposibilidad de efectuar una concertación con la comunidad en los  
18 términos previstos en la Resolución 077 de 2012 respecto de las características y alcance  
19 del Plan de Reasentamiento será considerada como un Evento Eximente de  
20 Responsabilidad, cuando vencido el término previsto en las Intervenciones para la  
21 adquisición de los Predios de dicha Intervención, el Concesionario demuestre que ha  
22 actuado con total diligencia y en cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato  
23 de Concesión y de la Licencia Ambiental y que, pese a ello, ha sido imposible lograr un  
24 acuerdo.

25 (a) Ocurrido el Evento Eximente de Responsabilidad, la ANI procederá a revisar el  
26 cronograma previsto para obtener la disponibilidad del Predio, o el alcance de la  
27 Intervención respectiva a fin de eliminar de la misma las obras asociadas al (los)  
28 Predio(s) que no se encuentran disponibles al estar ilegalmente ocupados, o  
29 modificar el área del proyecto, entre otras opciones, procurando que se mantengan  
30 los requisitos previstos en la Ley para que la Intervención siga siéndolo.

31 (b) El valor de la Retribución correspondiente a la Intervención afectada se recalculará  
32 para reflejar las modificaciones realizadas, en la medida en que se está ante un  
33 Evento Eximente de Responsabilidad, para lo cual la ANI usará como referencia la  
34 Información Financiera. En caso de desacuerdo entre las Partes se acudirá al  
35 Amigable Compondor..

36 (c) Cuando se redefinan las Intervenciones, las obligaciones de Administración,  
37 Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y Modernización se  
38 iniciarán en el plazo inicialmente previsto sin contar con los Predios que permanecen  
39 ocupados. Tampoco se impondrán Multas o se afectará el ingreso del Concesionario  
40 por no poder cumplir con los Indicadores, siempre que tal incumplimiento se deba a  
41 la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de los Predios ocupados.

- 1 (d) Si la Unidad Funcional no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que  
2 permanecen ocupados, se suspenderá la ejecución de las Intervenciones de dicha  
3 Unidad Funcional hasta que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se  
4 podrá aplicar lo previsto en la Sección 5.2.12 de la Parte General, de cumplirse con  
5 las condiciones previstas en dicha Sección.
- 6 (e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario  
7 deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el  
8 Interventor.
- 9 (f) De ser el caso se aplicará lo previsto en la Sección 16.2 (h) de la Parte General.
- 10 (f) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el  
11 área del Proyecto y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán  
12 adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato de Concesión, aplicando en  
13 todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en el Contrato de  
14 Concesión y el Apéndice 4 - Gestión Predial.

#### 15 **6. INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES**

16 El Concesionario considerará, entre otras, las siguientes instituciones para adelantar  
17 acciones de diferente alcance con el propósito de dar viabilidad y coordinación en las  
18 diferentes etapas del Proyecto para atender todas las situaciones que se derivan o  
19 relacionan con el Proyecto:

- 20 • INSTITUCIONES DEL ORDEN LOCAL. Alcaldía Municipal, Oficina de Planeación  
21 Municipal, Oficina de Infraestructura y obras públicas, Oficina de tránsito  
22 municipal, Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA,  
23 Consejos Comunales, Cabildos Indígenas, Oficina de Desarrollo comunitario,  
24 empresas de servicios públicos, Comando de Policía, centros escolares o de  
25 educación no formal.
- 26 • ORGANIZACIONES LOCALES. Juntas de acción comunal, Asociaciones, veedurías  
27 ciudadanas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones comunitarias,  
28 Empresas de transporte local.
- 29 • INSTITUCIONES REGIONALES. Autoridades Ambientales, Agremiaciones,  
30 Planeación departamental, Asociaciones de municipios. Oficinas territoriales de  
31 entidades nacionales, centros educativos y asistenciales ubicados en el área de  
32 influencia del Proyecto. Empresas de Transporte Intermunicipal o  
33 Interdepartamental.
- 34 • VECINOS. Población propietaria y residente en los Predios requeridos para la  
35 ejecución del Proyecto, Población habitante o que desarrolla algún tipo de  
36 actividad en la zona adyacente al Proyecto.

#### 37 **7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

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

- 40 • Informe mensual de la Interventoría
- 41 • Visitas de campo bimestrales de seguimiento
- 42 • Informe trimestral del Concesionario, el cual se debe entregar en el formato  
43 suministrado por la ANI.

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

3 Portada

- 4 • Nombre del Proyecto.
- 5 • Plano del Proyecto.
- 6 • Periodo a que corresponde el informe.

7 Contenido

- 8 • Índice
- 9 • Resumen ejecutivo destacando los principales avances en el semestre y los puntos  
10 críticos en materia socioambiental y sociopredial en las diferentes áreas del  
11 Proyecto.
- 12 • Cronograma de actividades semestrales de acuerdo con el Plan de acción anual  
13 presentado
- 14 • Personal profesional participante en la Gestión Social.
- 15 • Matriz de avance de los programas del PGSC
- 16 • Registros y fuentes de verificación de los programas del PGSC
- 17 • Cronograma de actividades propuestas para el semestre siguiente
- 18 • Informe de aplicación de Compensaciones Socioeconómicas
- 19 • Informe de planes de reasentamiento

20

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

22

## 23 **8. PERSONAL**

24 Para la ejecución de las obligaciones de Gestión Social a que se refiere este Apéndice, el  
25 Concesionario podrá contratar una persona jurídica con experiencia general en Gestión  
26 Social y con mínimo cinco (5) años de experiencia en el desarrollo de programas de  
27 Gestión Social para proyectos de infraestructura.

28 En el evento en que el Concesionario decida ejecutar de manera directa estas  
29 obligaciones, deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador  
30 Social, Politólogo, Antropólogo, Sociólogo, comunicador social o Psicólogo) con  
31 experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, 3 de los cuales  
32 deben ser de experiencia específica en Gestión Social en obras de infraestructura; este  
33 Residente Social trabajará tiempo completo. Adicionalmente, para cada uno de los  
34 programas en que se dividen los instrumentos de Gestión Social, el Concesionario deberá  
35 contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en proyectos de Gestión Social  
36 o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en obras  
37 de infraestructura, además del equipos de profesionales de apoyo necesario para el  
38 cumplimiento de las obligaciones a su cargo, los cuales también deben ser profesionales  
39 de las ciencias sociales; tiempo completo. Finalmente, deberá cubrir la posición de Guía  
40 Cívico; con un (1) personal de apoyo con formación básica bachiller; su función será  
41 distribución de piezas de divulgación, y apoyo a las actividades de Gestión Social. Tiempo  
42 completo.

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

3 El Concesionario debe garantizar la contratación del personal idóneo y suficiente para  
4 realizar las actividades de Gestión Social.

5

6

7 **9. FORMATOS FPSB**

8

9

10

BORRADOR

AEROPUERTOS SUR OCCIDENTE  
CONTRATO DE CONCESIÓN  
APÉNDICE 6 – Gestión Social

 Agencia Nacional de Infraestructura	<p><b>Plan Social Básico –PSB</b></p> <p>Proyecto Aeropuerto Ernesto Cortissoz</p>	<p><b>logotipo del Concesionario</b></p>
--	--	--

 Agencia Nacional de Infraestructura	<p>Concesión: XXX-2013</p> <p><b>RECEPCIÓN DE PETICIONES</b></p> <p>FPSB-01</p>	<p><b>logotipo del Concesionario</b></p>
--	---	--

Fecha: (d-m-a)    N° registro petición

Recibida por: \_\_\_\_\_

Presentación: \_\_\_\_\_

Personal:  Telefónica:  Buzón:  Electrónica:  Correspondencia:

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Nombre del peticionario: \_\_\_\_\_ Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Tipo de Petición:

Queja:  Solicitud:  Sugerencia:  Reclamo:

Documentos anexos: \_\_\_\_\_

Asunto de la petición:

Firma del peticionario \_\_\_\_\_

AEROPUERTOS SUR OCCIDENTE  
CONTRATO DE CONCESIÓN  
APÉNDICE 6 – Gestión Social

 Agencia Nacional de Infraestructura	<p><b>Plan Social Básico –PSB</b></p> <p>Proyecto Aeropuerto Ernesto Cortissoz</p>	
--	--	--

 Agencia Nacional de Infraestructura	<p>Concesión: XXX-2013</p>	
	<p><b>TRAMITE DE PETICIONES</b></p> <p>FPSB-02</p>	

Fecha: (d-m-a)    N° registro petición

Responsable del trámite: \_\_\_\_\_

Fecha de remisión: \_\_\_\_\_ Fecha de seguimiento: \_\_\_\_\_

Avance del trámite: \_\_\_\_\_

Fecha de respuesta: \_\_\_\_\_ No de radicado \_\_\_\_\_

--

Respuesta recibida a satisfacción por el peticionario: Si  No

Observaciones:

--

 <small>Agencia Nacional de Infraestructura</small>	<p><b>Plan Social Básico –PSB</b></p> <p>Proyecto Aeropuerto Ernesto Cortissoz</p>	
---	--	--

 <small>Agencia Nacional de Infraestructura</small>	<p>Concesión: XXX-2013</p> <p><b>FORMATO DE SEGUIMIENTO A LOS PQR</b></p> <p>FPSB-14</p>	
---	--	--

1

2 FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DEL PETICIONARIO	ASUNTO	SEGUIMIENTO	FECHA DE CIERRE