

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21



Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE TRANSPORTE  
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

---

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP No [•] DE [•]

Entre:

Concedente:

Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario:

[•]

**PLIEGO**

**APÉNDICE 6 – GESTIÓN SOCIAL**

## 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 9.1 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 proyectos  
6 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, para  
9 el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- 10 j) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y realidad  
11 social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región influenciada  
12 con su ejecución.
- 13 k) Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia de  
14 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 por  
21 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 relaciones  
23 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 elaborado  
27 por el Concesionario y presentado al Interventor, el cual incorporará los programas  
28 establecidos en el Plan Básico y en el Plan de Gestión Social señalados en los artículos  
29 6 y 7 de la Resolución INCO 545 de 2008. Adicionalmente, el Plan de Gestión Social  
30 Contractual deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la Guía Ambiental  
31 (PAGA).
- 32 e) Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077 de  
33 2012.

34

1

## 2 4. OBLIGACIONES GENERALES

3

### 4 4.1 Obligaciones del Concesionario

5

6 A partir de la suscripción del **Acta de Entrega** de la Infraestructura de cada Aeropuerto,  
7 el **Concesionario** se obliga a asumir a su costo y riesgo las obligaciones de la Gestión  
8 Social del Contrato de Concesión, en concordancia con lo previsto en el Contrato y sus  
9 Apéndices.

10 Sin perjuicio de las demás obligaciones que de manera específica se establecen en el  
11 Contrato de Concesión, en el presente Apéndice y en la Ley Aplicable, a continuación se  
12 enuncian de manera general las obligaciones del Concesionario en materia de Gestión  
13 Social:

- 14 • Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo, la Gestión Social del Proyecto, de  
15 conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la Ley Aplicable y lo previsto  
16 en el Contrato de Concesión y sus Apéndices, sin perjuicio de lo previsto en el  
17 Contrato de Concesión y en este Apéndice en cuanto a la financiación de las  
18 Compensaciones Socioeconómicas y los Reasentamientos.
- 19 • Desarrollar, con cargo a la Subcuenta de Predios las Compensaciones  
20 Socioeconómicas que se prevén en la Resolución 545 de 2008, o las normas que los  
21 modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- 22 • Desarrollar, con cargo a la Subcuenta Compensaciones Ambientales, los procesos de  
23 Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012, cuando así lo solicite  
24 la ANLA o sea requerido.
- 25 • Instalar las oficinas de atención al usuario SAU, y prestar los servicios asociados a  
26 éstas, en los términos señalados en este Apéndice la reglamentación aeroportuaria, la  
27 cual debe estar localizada en un lugar visible y de fácil acceso para los pasajeros ee  
28 y en los demás documentos que forman parte del presente Contrato de Concesión.
- 29 • Formular y presentar a la Interventoría, el una propuesta del Plan de Gestión Social  
30 Contractual integrando los objetivos y actividades mencionadas a lo largo del  
31 documento y los tres programas establecidos como instrumentos de Gestión social,  
32 así como sus actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice, el cual debe  
33 ser aprobado por la Interventoría y la Gerencia Socioambiental de la ANI.-
- 34 • Entregar un informe trimestral de Gestión Social en el formato suministrado por la  
35 ANI.
- 36 • Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 545 de 2008, en el Parágrafo del  
37 Artículo 3º Instrumentos de Gestión Social,
- 38 • Para los aeropuertos aplicarán únicamente los siguientes programas:
  - 39 1. Atención al usuario, -SAU
  - 40 2. Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto
  - 41 3. Vinculación de mano de obra
  - 42 4. Buen vecino, - Programa de Información y Participación Comunitaria
  - 43 5. Gestión interinstitucional - Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional
  - 44 6. Arqueología Preventiva

- 1 • A nivel predial y en caso de ser necesario adquisición de predios o reasentamientos,  
2 aplicará el Artículo 8º del Plan de compensaciones socioeconómicas contenido en la  
3 Resolución 545 de 2008 y para Reasentamientos la Resolución 077 de 2012.
- 4 • Diligenciar los formatos suministrados por la ANI para cada programa.
- 5 • Para la Ejecución del Plan de Gestión Social Contractual -PGSC, para lo cual  
6 contará con su propio equipo profesional social
- 7 • Disponer los recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución eficaz del  
8 PGSC y las demás obligaciones de Gestión Social, incluyendo los vehículos requeridos  
9 para la movilización del equipo social.
- 10 • Solicitar a la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior la certificación  
11 de presencia de comunidades negras, Rom, indígenas raizales o palenqueras al  
12 ICANH la certificación y/o permisos de prospección de hallazgos arqueológicos y al  
13 INCODER la certificación de territorios y resguardos legalmente constituidos y las  
14 zonas de baldíos, para cualquier tipo de intervención y adelantar los procesos de  
15 consulta previa en los casos que el Ministerio del Interior certifique la presencia de  
16 comunidades étnicas en el área de influencia del proyecto.
- 17 • Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y  
18 originada en sus actuaciones de Gestión Social, en los términos señalado en los  
19 términos de lo señalado en la Sección 16.3 de la Parte General del Contrato de  
20 Concesión.
- 21 • Sin perjuicio de lo previsto en la Parte General del Contrato de Concesión, los  
22 Instrumentos de Gestión Social, se deben implementar de conformidad con lo  
23 establecido en las Resoluciones 545 de 2008 - Parágrafo del Artículo 3º Instrumentos  
24 de Gestión Social o 077 de 2012 y en las normas que a partir de la suscripción del  
25 contrato las aclaren, complementen o modifiquen.

#### 26 4.2 Obligaciones de la ANI

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

- 29 • Impartir las directrices generales para el desarrollo de la Gestión Social al  
30 Concesionario.
- 31 • Ejercer, directamente o a través del Interventor, el debido control y vigilancia a la  
32 Gestión Social adelantada por el Concesionario, mediante mecanismos tales como  
33 visitas de campo, verificaciones documentales y revisión de los informes trimestrales  
34 del Concesionario.
- 35 • Convocar directamente o por intermedio de la Interventoría, los comités de Gestión  
36 Social que se requieran, en los que se verificará el avance de la gestión y se  
37 adelantará el estudio de problemáticas específicas en los que el Concesionario  
38 requiera el apoyo de la ANI.
- 39 • Suministrar los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los programas  
40 del PGSC.

#### 41 5. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL

42 Son instrumentos de Gestión Social el Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Plan  
43 de Gestión Social Contractual Parágrafo del Artículo 3º Instrumentos de Gestión social y el  
44 Plan de Reasentamientos. Adicionalmente, será considerado como un instrumento de  
45 Gestión Social el Plan de Responsabilidad Social y Ambiental a que se refiere la Sección  
46 11.9 24(a)(xii)(b) de la Parte General del Contrato de Concesión.

1 Los instrumentos de Gestión Social serán formulados a través de un Plan y ejecutados por  
2 el Concesionario con fundamento en lo señalado en la Ley Aplicable, en el Contrato de  
3 Concesión y en el presente Apéndice, desarrollando e incorporando los estándares y  
4 directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los  
5 términos de la Sección 23.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el  
6 ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no  
7 podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública  
8 colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley  
9 Aplicable.

## 10 5.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas

### 11 5.1.1 Aspectos Generales

12 El Plan de Compensaciones Socioeconómicas se encuentra definido en la Resolución 545 de  
13 2008 del Instituto Nacional de Concesiones, hoy Agencia Nacional de Infraestructura - ANI,  
14 el cual consiste en el catálogo de reconocimientos que se otorga a unidades sociales para  
15 mitigar los impactos socioeconómicos específicos, causados por razón de la ejecución de  
16 un proyecto.

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

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

### 23 5.1.2 Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

24 Con fundamento en el Plan de Adquisición de Predios regulado en el Apéndice 4 - Gestión  
25 Predial, el Concesionario elaborará una estimación del Plan de Compensaciones  
26 Socioeconómicas, para la totalidad del Proyecto. Esta estimación constituirá una  
27 herramienta de planeación y seguimiento de las Compensaciones Socioeconómicas a que  
28 hubiere lugar, sin que en sí mismo constituya una decisión definitiva respecto de las  
29 Compensaciones Socioeconómicas.

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

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

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

37 c) Valor estimado de las Compensaciones Socioeconómicas.

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

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

### 8 5.1.3 Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

15 Una vez completada la Ficha Social de un Predio, incluyendo su diagnóstico socioeconómico,  
16 así como el Plan de Compensaciones Socioeconómicas para dicho Predio cuando a ello  
17 hubiere lugar, y en todo caso antes de la presentación de una propuesta de acuerdo de  
18 Compensaciones Socioeconómicas a las Unidades Sociales ubicadas en el Predio, el  
19 Concesionario remitirá la Ficha Social del Predio al Interventor. En un plazo no superior a  
20 los diez (10) Días Hábiles de recibida la correspondiente Ficha Social, el Interventor  
21 notificará al Concesionario sus observaciones a dicho documento, o en caso en que no  
22 existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe  
23 objeción alguna del Interventor respecto de dicha documentación. Si la Interventoría  
24 efectuare observaciones a dicho texto, el Concesionario tendrá un plazo de cinco (5) Días  
25 Calendario, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas.

### 26 5.1.4 Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

- 31 a) Información derivada de las Fichas Sociales una vez presentadas al Interventor y  
32 no objetadas por éste o solucionadas las observaciones requeridas.
- 33 b) Información derivada de la suscripción o rechazo de las propuestas de acuerdo de  
34 compensaciones económicas.
- 35 c) Diligenciar la matriz de seguimiento al plan de compensaciones suministrada por la  
36 ANI

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

## 42 5.2 Plan de Gestión Social Contractual - PGSC

### 43 5.2.1 Presentación del PGSC

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

5 El Concesionario deberá hacer entrega de una ~~proposición~~ propuesta del PGSC a la  
6 Interventoría a ~~los cuatro~~ (41) un meses contados desde el Acta de Inicio, sin que esto  
7 impida desarrollar la Gestión Social desde el momento que se firma el Acta de Entrega de  
8 cada uno de los aeropuertos.

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

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

17 Vencido el plazo para que el Interventor realice objeciones al PGSC, ~~o una vez atendidas~~  
18 ~~las observaciones efectuadas por el Interventor, o habiéndose producido la decisión del~~  
19 ~~Amigable Compondor~~ será presentado a la Gerencia socioambiental de la ANI para su  
20 aprobación, una vez realizados los ajustes el Concesionario iniciará la ejecución de los  
21 programas del PGSC.

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

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

## 28 5.2.2 Contenido del PGSC

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

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

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

### 42 5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario - SAU



1    5.2.2.1.1 Objetivos

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

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

8    5.2.2.1.2 Área de Influencia

9    ~~Usuarios Pasajeros~~ del Aeropuerto y comunidades del Área de Influencia Directa y el Área  
10   de Influencia Indirecta del Proyecto.

11   5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

12   ~~Desde el inicio~~ Cinco meses después de firmada el acta de inicio, tiempo en el cual el  
13   concesionario elaborará la propuesta del Plan y la Interventoría de la ejecución del PGSC  
14   y hasta la terminación de la Etapa de Administración, Operación, Mantenimiento,  
15   Explotación Comercial, Adecuación y Modernización.

16   Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de Atención al Usuario -SAU deberá estar disponible  
17   y en funcionamiento antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la suscripción  
18   del Acta de Entrega de cada Aeropuerto, y deberá estar equipada con todos la tecnología  
19   necesaria, deberá tener una sala de reuniones donde realizar las capacitaciones y  
20   reuniones.-

21   5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

24   Sistema de Atención al Usuario

- 25   • El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se  
26   defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes,  
27   sugerencias, peticiones y reclamaciones de la comunidad. En todo caso, el sistema  
28   deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en  
29   un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable para el derecho de petición.  
30   • En la formulación del sistema, el Concesionario deberá identificar los actores  
31   involucrados en el proceso de respuesta, los procesos ejecutados por cada uno de  
32   éstos respecto de la comunicación recibida y los procedimientos orientados –entre  
33   otros– al flujo de información y documentación entre los actores identificados, así  
34   como al almacenamiento, referencia y remisión de las respuestas. En todo caso, el  
35   Concesionario aplicará las normas técnicas de calidad aplicables en la materia.  
36   • El Concesionario deberá mantener a disposición de la Interventoría y la ANI copia de  
37   la totalidad de las comunicaciones recibidas y de las respuestas otorgadas, para lo  
38   cual podrá disponer de medios físicos y/o electrónicos.  
39   • El sistema de atención al usuario deberá ser implementado por el Concesionario en  
40   los términos en que es descrito en el programa y, por lo tanto, será obligatoria la  
41   realización de los procesos, actividades y procedimientos allí descritos, sin perjuicio  
42   de su obligación de otorgar respuesta a los usuarios en el término establecido en la  
43   Ley Aplicable para el Derecho de Petición.

- 1 • Para el desarrollo del programa el concesionario deberá utilizar los formatos que para  
2 tal efecto sean suministrados por la ANI.

### 3 Medios de Atención al Usuario

- 4 • El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las  
5 peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el  
6 Proyecto.  
7 • Serán medios físicos para la atención al usuario:  
8     ○ Una oficina de atención al usuario SAU.  
9 • Serán medios electrónicos de atención al usuario:  
10     ○ Correo electrónico  
11     ○ Página web  
12     ○ Call Center  
13     ○ Teléfono

### 14 Oficinas de Atención al Usuario

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

17 La oficina de atención al usuario principal debe contar con un espacio adecuado para la  
18 realización de las actividades asociadas para la atención al usuario, iluminación, ventilación  
19 y accesibilidad y con el ambiente y equipos necesarios para la atención del público  
20 y sala de reuniones para 10 o más personas. La oficina estará dotada del equipo suficiente  
21 para prestar los servicios que se requieran, lo cual incluye pero no se limita a  
22 computadoras, video beam, scanner, cámara digital, impresora, papelería y teléfono.  
23 Contará también con un buzón de quejas y sugerencias.

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

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

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

36 Las oficinas deberán ser atendidas por profesionales sociales con experiencia en trabajo  
37 comunitario.

### 38 5.2.2.1.5 Registros

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

1  
2 Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- 3  
4
- 5 • Formato de registro de PQRs establecido por la ANI (Formato FPSB-14)
  - 6 • Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.
  - 7 • Informe mensual de interventoría con la verificación del cumplimiento de programa de atención al usuario y el respectivo análisis de las situaciones presentadas con la ejecución del programa, a través de un muestreo aleatorio de satisfacción de respuestas del usuario.
- 8  
9  
10

#### 11 5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

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

23 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario  
24 implementará semestralmente, una encuesta de satisfacción que será desarrollada por una  
25 firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca de la  
26 satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las  
27 respuestas otorgadas, ~~y. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o~~  
28 ~~sanciones, pero~~ será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los  
29 procedimientos implementados, de ser necesario.

#### 30 5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto.

##### 31 5.2.2.2.1 Objetivos

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

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

##### 36 5.2.2.2.2 Área de Influencia

37 Personal vinculado al Proyecto, incluyendo trabajadores contratados directamente por  
38 el Concesionario (trabajadores directos), trabajadores contratados a través de terceros para  
39 realizar trabajos relacionados con los procesos principales durante un tiempo considerable  
40 (trabajadores contratados) y a los trabajadores contratados por los proveedores principales  
41 del cliente (trabajadores de la cadena de abastecimiento), tenedores de espacio, aerolíneas  
42 y empleados del aeropuerto.

1    5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

2    Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
3    Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
4    Modernización.

5    5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

- 8           • Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al Proyecto  
9           que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
- 10                 ○ Visión, misión y política de responsabilidad social y principios empresariales  
11                 del Concesionario y ANI, en relación al Proyecto.
  - 12                 ○ Descripción técnica del Proyecto.
  - 13                 ○ Presentación de las obligaciones de Gestión Social del Concesionario  
14                 derivadas del Contrato de Concesión.
  - 15                 ○ Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en cada  
16                 frente de trabajo.
  - 17                 ○ Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales (políticas  
18                 general en temas laborales, recursos humanos y salud y seguridad  
19                 ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo; organizaciones  
20                 laborales; no discriminación e igualdad de oportunidades; reducción y  
21                 mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de atención a  
22                 quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de  
23                 abastecimiento).
  - 24                 ○ Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas  
25                 enfaticando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares para  
26                 la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores vecinos al  
27                 área.
- 28           • Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y  
29           Salud Ocupacional, SISO, que implemente el Concesionario.
  - 30           • Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos, metas,  
31           cronograma, indicadores y resultados.
  - 32           • El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su  
33           implementación.
  - 34           • El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por ciento  
35           (100%) de sus trabajadores y los trabajadores del Contratista EPC, tenedores de  
36           espacio. aerolíneas y del Responsable de la Operación hayan recibido esta  
37           capacitación dentro de los tres (3) meses siguientes a su vinculación.
  - 38           • En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá  
39           como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban realizar  
40           actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto, deban recibir esta  
41           capacitación.
  - 42           • Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y por lo  
43           tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones  
44           programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los  
45           niveles mínimos de asistencia aceptables.

46    5.2.2.2.5 Registros

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

- 5 ○ Matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al  
6 Proyecto (FPSB 16).
- 7 ○ Actas de reuniones de capacitación.
- 8 ○ Registro de Asistencia de participantes.
- 9 ○ Registro fotográfico y fílmico

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

#### 13 5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

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

16 El Concesionario deberá reportar mensualmente a la Interventoría la siguiente información:

- 17 • Número de empleados del Concesionario
- 18 ○ Número de empleados del Contratista de EPC y el Contratista Responsable de la  
19 Operación que desarrollarán actividades para el Proyecto
- 20 ○ Número de empleados de los proveedores, empleados de aerolíneas y tenedores de  
21 espacio que desarrollarán actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto.
- 22 • Número de empleados que han recibido la capacitación de este programa, por  
23 categoría
- 24 • Número de empleados contratados en el mes
- 25 • Número de empleados capacitados en el mes

#### 26 5.2.2.3 Programa de Vinculación de Mano de Obra

##### 27 5.2.2.3.1 Objetivos

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

##### 31 5.2.2.3.2 Área de Influencia

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

##### 33 5.2.2.3.3 Vigencia del Programa

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

1    5.2.2.3.4 Obligaciones

- 2           • El Concesionario deberá definir un protocolo o metodología de vinculación de mano  
3           de obra calificada y no calificada, que contenga como mínimo: requisitos mínimos  
4           de contratación, procedimiento de vinculación, perfiles requeridos y contactos.  
5           • El concesionario deberá dar cumplimiento al marco jurídico colombiano sobre la  
6           generación de empleo garantizando la equidad de género y la igualdad de  
7           oportunidades para mujeres, tal como lo establecen algunas leyes como la 823 de  
8           2003 y 1496 de 2011, entre otras.  
9           • Antes de la realización de la reunión de inicio de obra a la que se refiere el programa  
10          de información y participación comunitaria, en el numeral 5.2.2.4 de este mismo  
11          Apéndice, el Concesionario debe definir el número aproximado de trabajadores y  
12          los perfiles que requiere para las diferentes actividades del Proyecto.  
13          • Durante la reunión de inicio de obra se debe informar a la comunidad sobre el  
14          número de trabajadores no calificados y calificados requeridos, requisitos mínimos  
15          de contratación, procedimiento de vinculación.  
16          • Las hojas de vida serán recibidas a través de cualquiera de los canales de  
17          comunicación con los usuarios señalados en el numeral 5.2.2.1.4 de este Apéndice  
18          excepto el call center. En todo caso, el concesionario dispondrá de cuentas de correo  
19          específicamente dedicadas a este propósito, así como de un espacio en su página  
20          web.  
21          • La selección del personal se hará implementando mecanismos de selección objetiva,  
22          previo establecimiento de requisitos y perfiles.  
23          • Con apoyo del SENA se buscará integrar a personas reinsertadas y en estado de  
24          desplazamiento, localizadas en los municipios del área de influencia del Proyecto,  
25          según directrices de la Agencia Colombiana para la Reintegración.  
26          • La Alcaldía municipal o la Personería, con el soporte que presente la Junta de Acción  
27          Comunal del sitio donde reside el candidato de la vinculación laboral, certificará la  
28          residencia habitual de éste en el municipio del área de influencia del Proyecto.  
29          • En todas las comunicaciones realizadas por el Concesionario a la población, así como  
30          en los contratos de trabajo que éste celebre, se señalará de manera expresa e  
31          inequívoca que la ANI no tiene ningún tipo de obligación con los empleados o  
32          trabajadores del Concesionario.  
33          • El Concesionario exigirá a sus subcontratistas, incluyendo el Contratista EPC y el  
34          Responsable de la Operación la inclusión de una cláusula en sus contratos de trabajo  
35          en la cual se obliguen a demostrar que han efectuado de manera puntual los pagos  
36          de salarios, sueldos, prestaciones legales o extralegales y aportes parafiscales de  
37          sus empleados y en tal sentido el Concesionario debe mantener indemne a la ANI  
38          respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus empleados o  
39          trabajadores.

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

43    5.2.2.3.5 Registros

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

48    5.2.2.3.6 Autoevaluación y Evaluación

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

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

#### 11 5.2.2.4 Programa de Información y Participación Comunitaria

##### 12 5.2.2.4.1 Objetivos

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

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

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

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

24 Construir la imagen y la identidad del Proyecto, para su posicionamiento y manejo de  
25 imagen.

##### 26 5.2.2.4.2 Área de Influencia

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

##### 28 5.2.2.4.3 Vigencia del Programa:

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

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

##### 35 Obligaciones

##### 36 5.2.2.4.3.1 Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto

37 El Concesionario deberá desarrollar un plan para el uso de medios de comunicación orales  
38 y escritos que permitan informar de manera permanente a los usuarios sobre el desarrollo

1 del Proyecto, las Intervenciones, interrupción de servicios, potencialidades del Proyecto,  
2 dificultades en el desarrollo de la obra y todas aquellas actividades que sean de interés de  
3 los usuarios y permitan tener procesos de comunicación exitosos.

4 Este programa deberá desarrollarse en coordinación con el sistema de información al  
5 usuario.

#### 6 5.2.2.4.3.2 Socialización, Sensibilización e Información

7 El Concesionario adelantará para cada una de las ocho (8) Intervenciones las siguientes  
8 reuniones de información:

9 Se realizarán reuniones informativas antes del inicio de las actividades de obra, durante  
10 todo el proceso constructivo, y a la terminación de las Intervenciones. La información debe  
11 ser clara, veraz y oportuna e impartida por los profesionales vinculados al Proyecto. La  
12 comunidad debe conocer las características del Proyecto, a las empresas y profesionales  
13 vinculados, las acciones del Plan de Manejo Ambiental y particularmente las del Programa  
14 de Gestión Social. Se realizarán reuniones de inicio, avance, finalización, extraordinarias y  
15 con el Comité de Participación Comunitaria.

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

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

20 Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

- 21 • Elaborar convocatoria según formato ANI
- 22 • Elaborar presentación en power point y enviarla oportunamente a la ANI y a la  
23 Interventoría para su respectiva revisión.
- 24 • Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con 8  
25 Días de anticipación a la realización del evento.
- 26 • Desarrollar el evento de acuerdo con los formatos dispuestos para tal efecto por la  
27 ANI.
- 28 • Registro de asistencia.
- 29 • Registrar el desarrollo de la reunión en un acta de acuerdo con el formato  
30 establecido por ANI.
- 31 • Elaborar registro fotográfico.

#### 32 Reuniones de Inicio:

33 Por lo menos tres (3) meses antes de iniciar las Intervenciones, y en todo caso antes de la  
34 entrega al Interventor de los Estudios de Detalle de la correspondiente Intervención, el  
35 Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal y a  
36 la comunidad del área de influencia directa, sobre las actividades que se van a realizar,  
37 cuándo y en dónde se van a iniciar; se informará también sobre las características técnicas  
38 del Proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre el levantamiento de actas de  
39 vecindad, sobre el requerimiento de mano de obra para el Proyecto, lo anterior con el objeto  
40 de manejar la información desde el Proyecto y evitar que agentes externos al  
41 Concesionario, divulguen información falsa o generen expectativas igualmente falsas en la  
42 comunidad. Se realizará una reunión de inicio en cada Intervención.

43 Entre los temas a presentar están:



- 1 • Presentación de la ANI
- 2 • Presentación del Concesionario
- 3 • Presentación de la Interventoría
- 4 • Ventajas y beneficios del Proyecto de Concesión
- 5 • Alcance general del Proyecto
- 6 • Cronograma del Proyecto
- 7 • Presentación del Programa de Gestión Social Contractual o PGSC, haciendo énfasis
- 8 en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes
- 9 al Programa de Gestión Social
- 10 • Procedimiento para vinculación de mano de obra
- 11 • Alcances de la Gestión Ambiental
- 12 • Gestión predial
- 13 • Comité de Participación Comunitaria del Proyecto
- 14 • Preguntas y Sugerencias.

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

#### 17 Reuniones de Avance:

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

#### 22 Reuniones de Finalización:

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

#### 28 Reuniones Extraordinarias:

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

33 Las reuniones que se deben realizar con las comunidades del Área de Influencia Directa del  
34 Proyecto y con propietarios de Predios a adquirir para la ejecución de las Actuaciones o  
35 Intervenciones se efectuarán cuantas veces sea necesario dependiendo de las  
36 características de movilización y participación de las comunidades.

#### 37 5.2.2.4.3.3 Herramientas y canales de comunicación

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

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

- 1 **Video del Proyecto:** El cual debe ser actualizado permanentemente de acuerdo con los  
2 avances de las obras y con una duración entre 5 y 8 minutos, máximo.
- 3 El video debe contemplar los alcances del Proyecto, los beneficios y la Gestión Social,  
4 ambiental y predial de la obra de infraestructura.
- 5 **Brochure:** El cual debe describir el alcance del Proyecto, sus beneficios y sus avances. El  
6 brochure debe ser actualizado anualmente de acuerdo con los avances de las obras. La  
7 impresión del brochure se hará en color, papel de alto gramaje y excelente diseño, con un  
8 tiraje no inferior a mil (1.000) ejemplares.
- 9 **Publicación Informativa:** El Concesionario deberá elaborar una publicación trimestral,  
10 boletín o periódico tamaño carta u oficio a full color, con un mínimo de 6 páginas y un tiraje  
11 de por lo menos de tres mil (3.000) ejemplares, para distribuirlo en la zona de influencia  
12 del Proyecto en cada una de las administraciones municipales, las instituciones educativas,  
13 el sector comercial ubicado en la zona del Proyecto, las juntas de acción comunal, los sitios  
14 de interés para la comunidad en los corregimientos, veredas y barrios de la zona de  
15 influencia del Proyecto.
- 16 En el documento se presentará información relacionada con el desarrollo del Proyecto de  
17 concesión y se promoverán las actividades turísticas, culturales y recreativas de la Zona de  
18 Influencia del Proyecto. Se publicará además en este documento las experiencias de  
19 concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con  
20 significado para la comunidad que han sido incorporados al Proyecto. Igualmente,  
21 información de la Agencia Nacional de Infraestructura que entregue la Oficina de  
22 Comunicaciones e Información del Concesionario.
- 23 **Página Web:** El Concesionario desarrollará una página web que contará con la información  
24 relacionada con el Concesionario y el Contrato de Concesión, el estado del Aeropuerto, el  
25 desarrollo de las Intervenciones así como la información relacionada en el punto anterior  
26 para la publicación informativa, además de aquella señalada en el Contrato de Concesión y  
27 en sus Apéndices. La página web deberá ofrecer un módulo de contacto para los usuarios.
- 28 Adicional a estos medios de comunicación y de conformidad con el Plan de Medios  
29 desarrollado por el Concesionario y sus demás estrategias de comunicación, podrá  
30 desarrollar folletos, insertos, pendones, volantes, boletines, cartillas juegos, cuentos, entre  
31 otros.) Estos medios de comunicación facilitaran la apropiación y la adopción del Proyecto  
32 por parte de las comunidades.
- 33 **5.2.2.4.3.4 Plan de medios**
- 34 El Concesionario deberá desarrollar un plan de utilización de medios masivos de  
35 comunicación para difundir la información relevante del Proyecto, el cual, en todo caso,  
36 deberá contemplar la constante difusión de mensajes que generen recordación.
- 37 **Televisión:** El Concesionario deberá identificar en la televisión regional, un espacio donde  
38 permanentemente se pueda estar informando sobre el Proyecto. Toda información que se  
39 difunda respecto al Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del  
40 Concesionario, así como el slogan del Gobierno Nacional.
- 41 **Radio:** El Concesionario deberá identificar las emisoras de mayor rating en el Área de  
42 Influencia Indirecta y en el Área de Influencia Directa del Proyecto y definirá un espacio  
43 permanente de información del Proyecto. Toda información que se difunda respecto al  
44 Proyecto debe buscar posicionar el mismo, la imagen de la ANI y del Concesionario, así  
45 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 veraz  
7 y precisa en los medios nacionales y regionales de comunicación. Como parte de esta  
8 estrategia, el Concesionario deberá elaborar un protocolo de coordinación con la Oficina de  
9 Comunicaciones de la ANI para la difusión de información relacionada con el Proyecto en  
10 los medios masivos de comunicación. Dicho protocolo debe incluir la coordinación previa  
11 entre la entidad y el Concesionario para la realización de entrevistas a funcionarios,  
12 directivos y contratistas por medios masivos de comunicación nacionales o regionales. De  
13 la misma manera, este protocolo debe contemplar la autorización de la ANI para la entrega  
14 de cualquier documento relacionado con el Proyecto a los medios de comunicación.

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

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

#### 22 5.2.2.4.3.6 Organización para la participación y el desarrollo comunitario

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

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

#### 39 5.2.2.4.3.7 Control social

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

1    5.2.2.4.4 Registros o Fuentes de Verificación

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

- 5       • Acta
- 6       • Registros fílmicos
- 7       • Registros de asistencia.
- 8       • Boletines
- 9       • Archivo de prensa

10   5.2.2.4.5 Evaluación y Autoevaluación

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

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

21   5.2.2.5 Programa de Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional

22   ~~5.2.2.5.1 Objetivo~~

23   ~~Promover en coordinación con las entidades competentes, el desarrollo y fortalecimiento~~  
24   ~~de iniciativas y/o proyectos productivos que tengan incidencia directa con el Proyecto,~~  
25   ~~contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y del entorno de las comunidades del~~  
26   ~~área de influencia.~~

27   ~~5.2.2.5.2 Área de Influencia~~

28   ~~Área de Influencia Directa e Indirecta~~

29   ~~5.2.2.5.3 Vigencia~~

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

33   ~~5.2.2.5.4 Obligaciones~~

34   ~~5.2.2.5.4.1 Proyectos Productivos o Iniciativas~~

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

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

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

#### 5.2.2.5.4.21 Apoyo a la gestión institucional.

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

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

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

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

c) Manejo de migraciones.

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

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

#### 5.2.2.65.45.12 Formulación del Plan

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

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

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

1    5.2.2.6.4.2 Ejecución del Plan de Capacitación

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

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

7    5.2.2.6.5.3 Evaluación y Autoevaluación

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

11   Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario  
12   deberá desarrollar metodologías que midan el impacto del plan de capacitación en el  
13   cumplimiento de los objetivos del programa. Los resultados de la medición de estas  
14   variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado  
15   de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar  
16   a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de  
17   los procedimientos implementados, de ser necesario

18   5.2.2.5.4.3-4 Recuperación de Espacio Público

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

- 22       • Capacitación y concientización a las autoridades municipales sobre la normatividad  
23       inherente al espacio público y la obligación legal del alcalde de mantener libre de  
24       ocupaciones.
- 25       • Capacitación y sensibilización a organizaciones sociales ubicadas en el área de  
26       reserva aérea sobre la normatividad inherente a la conservación del espacio público,  
27       para generar el control social en el saneamiento del mismo.
- 28       • Empleo de material pedagógico e informativo.
- 29       • Capacitación y concientización a las autoridades municipales para que ésta defienda  
30       el área de reserva aérea para que el uso del suelo no interfiera con la actividad  
31       aeroportuaria.
- 32       • Concientizar a la autoridad municipal vigilante del POT a que sólo permita el  
33       desarrollo de urbanizaciones y parcelaciones en terrenos que no se encuentren  
34       dentro del área de seguridad del Aeropuerto.

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

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

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

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

#### 5 [5.2.2.5.45.4-5 Registros](#)

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

#### 9 [5.2.2.5.45.5-6 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 Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario  
14 deberá desarrollar metodologías que midan el avance en la identificación de iniciativas y  
15 proyectos y en su implementación, así como en cuanto a la preservación del espacio  
16 público. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados  
17 semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la  
18 metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones,  
19 pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos  
20 implementados, de ser necesario.

21 -

22

#### 23 [5.2.2.65.45.4-7 Registros](#)

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

- 26 • Ayudas de memoria
- 27 • Registros fílmicos
- 28 • Registros de asistencia.
- 29 • Registros fotográficos
- 30 • Actas de reunión

#### 31 [5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva](#)

##### 32 [5.2.2.7.1 Objetivo](#)

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

##### 35 [5.2.2.7.2 Área de Influencia](#)

36 Área de Influencia Directa del Proyecto.

##### 37 [5.2.2.7.3 Vigencia del Programa](#)

1 Durante la Etapa de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial,  
2 Adecuación y Modernización.

#### 3 5.2.2.7.4 Obligaciones

##### 4 5.2.2.7.4.1 Plan de Arqueología

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

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

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

15 a) Diagnóstico y Evaluación.

16 b) Plan de Manejo Arqueológico.

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

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

##### 28 5.2.2.7.4.2 Protección de Monumentos

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

##### 34 5.2.2.7.4.3 Concientización y Educación

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



1    5.2.2.7.4.4 Hallazgos Arqueológicos

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

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

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

16   Para el cuidado de este material, se deben seguir las disposiciones del ICANH (Ejecutar  
17   procedimientos científicos y técnicos adecuados; mantener la correcta custodia del material  
18   arqueológico y de la información obtenida). Asimismo, hacer entrega ante el ICANH del  
19   informe correspondiente, cartografía y base de datos.

20   5.2.2.7.5 Registros

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

- 24       • Solicitud de Autorización de Intervención ante el ICANH
- 25       • Autorización de intervención expedida por el ICANH
- 26       • Informe final con plan de manejo arqueológico específico
- 27       • Radicado del informe en el ICANH
- 28       • Concepto y aprobación por parte del ICANH del informe final y el Plan de Manejo  
29        arqueológico
- 30       • Informe de las actividades realizadas.
- 31       • Registro fotográfico.
- 32       • Listas de asistencia a las actividades.

33   5.2.2.7.6 Evaluación y Autoevaluación

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

39   5.2.2.8 Programa de Gestión Social “Buen Vecino”

40   5.2.2.8.1 Objetivo

41   Dar continuidad a un Programa ya establecido en Aeropuertos. A fin de implementar la  
42   política social se debe establecer de manera coordinada el Programa de Gestión Social

1 "Buen Vecino", que debe estar enfocado a brindar participación ciudadana, solidaridad, y  
2 hermandad. Creado para apoyar actividades que propendan a mejorar las condiciones de  
3 seguridad aeroportuaria y condiciones de vida de la población aledaña, y convertir en  
4 amigos a las comunidades de las inmediaciones del Aeropuerto.

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

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

#### 10 5.2.2.8.2 Área de Influencia

11 Área de Influencia Directa e Indirecta

#### 12 5.2.2.8.3 Vigencia

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

#### 15 5.2.2.8.4 Componentes

16 El Programa de Gestión Social "Buen Vecino" incluye los siguientes componentes

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

- 1 • Elaboración de la Campaña de Acción. Conjuntamente con la comunidad se  
2 establece la campaña de acción.

3 **5.2.2.9 Programa Acompañamiento a la Gestión Sociopredial**

4 **5.2.2.9.1 Objetivo:**

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

9 **5.2.2.9.2 Área de influencia:**

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

12 **5.2.2.9.3 Vigencia**

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

15 **5.2.2.9.4 Obligaciones**

16 Sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de las Resoluciones 077 de 2012 y 545 de  
17 2008, el Concesionario deberá:

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

1 **Manejo de Equipamiento Comunitario:**

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

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

11 En el evento en que, vencido el plazo para la adquisición de los Predios correspondientes a  
12 la Intervención correspondiente no se hubiere concertado con la comunidad en cuanto a  
13 las medidas a tomar para mitigar el impacto generado por el Proyecto, y siempre que el  
14 Concesionario hubiere cumplido con las obligaciones previstas en el Contrato de Concesión  
15 y en la Ley aplicable actuando con la mayor diligencia en el proceso de concertación, se  
16 aplicará lo previsto en el numeral 5.3.4 de este Apéndice.

17 **5.2.2.9.5 Registros**

- 18 • Portafolio de servicios inmobiliarios
- 19 • Relación de unidades sociales y tipo de acompañamiento
- 20 • Formato de seguimiento a unidades sociales
- 21 • Inventario del equipamiento comunitario afectado

22 **5.2.2.9.6 Evaluación y Autoevaluación**

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

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

29  
30 Los resultados de la aplicación de esta metodología serán presentados semestralmente a  
31 la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición  
32 desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como  
33 criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser  
34 necesario.

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

39 **5.3 Programa de Reasentamiento**

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

1

### 2 5.3.1 Población Objetivo

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

6

### 7 5.3.2 Alcance de las Obligaciones del Concesionario

8 El Concesionario deberá cumplir con lo señalado en la Resolución 077 de 2012 y en todo  
9 aquello que determine la ANLA para efectuar el diagnóstico e identificación de la población  
10 objetivo del plan, para lo cual identificará como población beneficiaria del programa a  
11 aquella que demuestre tener arraigo en el área que se encuentra ocupada, lo cual concluirá  
12 a partir del análisis de las redes sociales existentes en el área, y que haya permanecido en  
13 el Predio por un periodo igual o superior a dos (2) años. Para la identificación de la población  
14 objetivo del Plan, elaborará el censo poblacional y tendrá en cuenta la información a que  
15 se refiere la Resolución 077 de 2012.

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

### 19 5.3.3 Financiación del Plan de Reasentamiento

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

### 23 5.3.4 Fuerza Mayor

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

27 En todo caso, la imposibilidad de efectuar una concertación con la comunidad en los  
28 términos previstos en la Resolución 077 de 2012 respecto de las características y alcance  
29 del Plan de Reasentamiento será considerada como un Evento Eximente de  
30 Responsabilidad, cuando vencido el término previsto para la adquisición de los Predios de  
31 dicha Actuación / Intervención, el Concesionario demuestre que ha actuado con total  
32 diligencia y en cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato de Concesión y de  
33 la Licencia Ambiental y que, pese a ello, ha sido imposible lograr un acuerdo.

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

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

- 1 (c) Cuando se redefinan las actuaciones de las Intervenciones afectadas, las obligaciones  
2 de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
3 Modernización se iniciarán en el plazo inicialmente previsto sin contar con los Predios  
4 que permanecen ocupados. Tampoco se impondrán Multas o se afectará el ingreso del  
5 Concesionario por no poder cumplir con los Indicadores, siempre que tal  
6 incumplimiento se deba a la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de  
7 los Predios ocupados.
- 8 (d) Si la actuación no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que permanecen  
9 ocupados, se suspenderá la ejecución de la actuación de dicha Intervención(es) hasta  
10 que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se podrá aplicar lo previsto  
11 en la Sección 5.2.12 de la Parte General, de cumplirse con las condiciones previstas en  
12 dicha Sección.
- 13 (e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario  
14 deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el Interventor.
- 15 (f) De ser el caso se aplicará lo previsto en la Sección 16.2 (h) de la Parte General.
- 16 (f) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el  
17 área del Proyecto y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán  
18 adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato de Concesión, aplicando en  
19 todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en el Contrato de  
20 Concesión y el Apéndice 4 - Gestión Predial.

## 21 22 **6. INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES** 23

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

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

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

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

- 3 • Informe mensual de la Interventoría
- 4 • Visitas de campo bimestrales de seguimiento
- 5 • Informe trimestral del Concesionario, el cual se debe entregar en el formato  
6 suministrado por la ANI.

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

9 Portada

- 10 • Nombre del Proyecto.
- 11 • Plano del Proyecto.
- 12 • Periodo a que corresponde el informe.

13 Contenido

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

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

## 27 **8. PERSONAL**

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

32 En el evento en que el Concesionario decida ejecutar de manera directa estas obligaciones,  
33 deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, ~~Político~~,  
34 ~~Antropólogo~~, Sociólogo, ~~comunicador social~~ o Psicólogo) con experiencia de 5 años en  
35 formulación y ejecución de proyectos sociales, 3 de los cuales deben ser de experiencia  
36 específica en Gestión Social en obras de infraestructura; este Residente Social trabajará  
37 tiempo completo. Adicionalmente, se deberá contar con un profesional para cada ~~uno~~ dos  
38 de 6 los programas ~~en que se dividen los instrumentos de del Plan de~~ Gestión Social  
39 Contractual establecido en el presente contrato, para estos programas el Concesionario  
40 deberá contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en proyectos de Gestión  
41 Social o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en  
42 obras de infraestructura, ~~además del equipos de profesionales de apoyo necesario para el~~  
43 ~~cumplimiento de las obligaciones a su cargo, los cuales también deben ser profesionales de~~  
44 ~~las ciencias sociales; tiempo completo. Finalmente, deberá cubrir la posición de Guía Cívico;~~

1 ~~con un (1) personal de apoyo con formación básica bachiller; su función será distribución~~  
2 ~~de piezas de divulgación, y apoyo a las actividades de Gestión Social. Tiempo completo.~~

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

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

7

8 **9. FORMATOS PSB**


9

10

11



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 El Edén - Armenia</p>	<p><b>logotipo del Concesionario</b></p>
--	--	--

 Agencia Nacional de Infraestructura	<p>Concesión: XXX-2013</p> <hr/> <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

--	--

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

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:

--

