

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 la reglamentación aeroportuaria, la cual debe
27 estar localizada en un lugar visible y de fácil acceso para los pasajeros y en los demás
28 documentos que forman parte del presente Contrato de Concesión.
- 29 • Formular y presentar a la Interventoría, una propuesta del Plan de Gestión Social
30 integrando los objetivos y actividades mencionadas a lo largo del documento y los
31 tres programas establecidos como instrumentos de Gestión social, así como sus
32 actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice, el cual debe ser aprobado
33 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, *Para los aeropuertos aplicarán únicamente*
38 *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, contará con su propio
6 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 propuesta del PGSC a la Interventoría al (1)
6 un mes contados desde el Acta de Inicio, sin que esto impida desarrollar la Gestión Social
7 desde el momento que se firma el Acta de Entrega de cada uno de los aeropuertos.
- 8 En un plazo no superior a los quince (15) Días Hábiles de recibido el PGSC, el Interventor
9 notificará al Concesionario sus observaciones a dicho documento, o en caso en que no
10 existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe
11 objeción alguna del Interventor respecto del PGSC. Si la Interventoría efectuare
12 observaciones al PGSC presentado por el Concesionario, éste tendrá un plazo de quince
13 (15) Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas.
- 14 Si persisten las discrepancias entre el Concesionario y el Interventor en cuanto al PGSC, se
15 acudirá al Amigable Compondor, salvo que ANI esté de acuerdo con el Concesionario.
- 16 Vencido el plazo para que el Interventor realice objeciones al PGSC, será presentado a la
17 Gerencia socioambiental de la ANI para su aprobación, una vez realizados los ajustes el
18 Concesionario iniciará la ejecución de los programas del PGSC.
- 19 Cada doce (12) meses el Concesionario deberá presentar una actualización del PGSC,
20 incorporando mejoras al mismo basado en las situaciones que hayan acontecido en el
21 Contrato de Concesión, evaluación de la eficacia del PGSC y las recomendaciones
22 proporcionadas por la Interventoría.
- 23 El procedimiento de presentación de las actualizaciones será el mismo previsto en este
24 numeral para el PGSC.
- 25 **5.2.2 Contenido del PGSC**
- 26 El PGSC deberá contener como mínimo los elementos que hacen parte de la formulación
27 de un proyecto: objetivos, alcance, metas, metodologías, recursos, cronograma,
28 indicadores, actividades, seguimiento y evaluación.
- 29 Para la formulación del PGSC, el Concesionario atenderá a lo señalado en la Ley Aplicable,
30 en el Contrato de Concesión y en el presente Apéndice, incorporando los estándares y
31 directrices ambientales y sociales a los cuales se refieren los Principios del Ecuador, en los
32 términos de la Sección 23.17 de la Parte General, sin que estos contravengan el
33 ordenamiento jurídico colombiano, y por lo tanto, de la aplicación de estos principios no
34 podrá derivarse en ningún caso la obligación de la ANI o de cualquier otra entidad pública
35 colombiana de actuar por fuera de las competencias que le son asignadas en la Ley
36 Aplicable.
- 37 El Plan de Gestión Social Contractual deberá contener, como mínimo, los siguientes
38 programas:
- 39 **5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario - SAU**
- 40 **5.2.2.1.1 Objetivos**

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

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

7 5.2.2.1.2 Área de Influencia

8 Pasajeros del Aeropuerto y comunidades del Área de Influencia Directa y el Área de
9 Influencia Indirecta del Proyecto.

10 5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

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

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

20 5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

23 Sistema de Atención al Usuario

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

1 **Medios de Atención al Usuario**

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

12 **Oficinas de Atención al Usuario**

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

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

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

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

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

34 Las oficinas deberán ser atendidas por profesionales sociales con experiencia en trabajo
35 comunitario.

36 **5.2.2.1.5 Registros**

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

41
42 Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- 1
- 2
- 3 • Formato de registro de PQRs establecido por la ANI (Formato FPSB-14)
 - 4 • Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.
 - 5 • 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 5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

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

21 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario
22 implementará semestralmente, una encuesta de satisfacción que será desarrollada por una
23 firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca de la
24 satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y el contenido de las
25 respuestas otorgadas, y será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los
26 procedimientos implementados, de ser necesario.

27 5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto.

28 5.2.2.2.1 Objetivos

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

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

33 5.2.2.2.2 Área de Influencia

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

40 5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

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

4 5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

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

45 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 publirreportajes, 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 Apoyo a la gestión institucional.

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

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

- 31 a) Naturaleza del Contrato de Concesión y régimen de las Asociaciones Público
32 Privadas.
- 33 b) Planeación municipal e impactos en el Ordenamiento Territorial derivados del
34 Proyecto.
- 35 c) Manejo de migraciones.
- 36 d) Impacto en la administración municipal derivada del Proyecto: Nuevos retos
37 económicos y sociales derivados del Proyecto.

38 Para el desarrollo de este programa, el Concesionario establecerá las necesidades de
39 información y capacitación en los municipios del Área de Influencia Directa del Proyecto.

1 Para ello, definirá una agenda con las autoridades municipales para concertar las temáticas
2 del programa.

3 5.2.2.5.5.2 Formulación del Plan

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

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

11
12 El Concesionario buscará la celebración de convenios con organizaciones públicas y
13 privadas que tienen presencia y reconocimiento en el Área de Influencia Directa y con
14 conocimiento y manejo en los temas identificados en el diagnóstico.

15 5.2.2.6.4.2 Ejecución del Plan de Capacitación

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

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

21 5.2.2.5.5.3 Evaluación y Autoevaluación

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

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

32 5.2.2.5.5.4 Recuperación de Espacio Público

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

- 36 • Capacitación y concientización a las autoridades municipales sobre la normatividad
37 inherente al espacio público y la obligación legal del alcalde de mantener libre de
38 ocupaciones.
- 39 • Capacitación y sensibilización a organizaciones sociales ubicadas en el área de
40 reserva aérea sobre la normatividad inherente a la conservación del espacio público,
41 para generar el control social en el saneamiento del mismo.

- 1 • Empleo de material pedagógico e informativo.
- 2 • Capacitación y concientización a las autoridades municipales para que ésta defienda
- 3 el área de reserva aérea para que el uso del suelo no interfiera con la actividad
- 4 aeroportuaria.
- 5 • Concientizar a la autoridad municipal vigilante del POT a que sólo permita el
- 6 desarrollo de urbanizaciones y parcelaciones en terrenos que no se encuentren
- 7 dentro del área de seguridad del Aeropuerto.

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

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

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

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

19 5.2.2.5.5.5 Registros

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

23 5.2.2.5.5.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

35 5.2.2.5.5.7 Registros

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

- 38 • Ayudas de memoria
- 39 • Registros fílmicos
- 40 • Registros de asistencia.
- 41 • Registros fotográficos
- 42 • Actas de reunión

1 5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva

2 5.2.2.7.1 Objetivo

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

5 5.2.2.7.2 Área de Influencia

6 Área de Influencia Directa del Proyecto.

7 5.2.2.7.3 Vigencia del Programa

8 Durante la Etapa de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial,
9 Adecuación y Modernización.

10 5.2.2.7.4 Obligaciones

11 5.2.2.7.4.1 Plan de Arqueología

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

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

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

22 a) Diagnóstico y Evaluación.

23 b) Plan de Manejo Arqueológico.

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

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

35 5.2.2.7.4.2 Protección de Monumentos

36 Los monumentos religiosos esculturas, obras de arte, monumentos históricos, o bienes de
37 interés cultural, deben ser objeto de protección por parte del Concesionario, con el

1 cubrimiento o cerramiento total de la estructura. Para la prevención de daños por la
2 maquinaria se puede solicitar su traslado mientras dure la obra, con aprobación de la
3 autoridad competente.

4 5.2.2.7.4.3 Concientización y Educación

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

11 5.2.2.7.4.4 Hallazgos Arqueológicos

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

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

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

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

30 5.2.2.7.5 Registros

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

- 34 • Solicitud de Autorización de Intervención ante el ICANH
- 35 • Autorización de intervención expedida por el ICANH
- 36 • Informe final con plan de manejo arqueológico específico
- 37 • Radicado del informe en el ICANH
- 38 • Concepto y aprobación por parte del ICANH del informe final y el Plan de Manejo
39 arqueológico
- 40 • Informe de las actividades realizadas.
- 41 • Registro fotográfico.
- 42 • Listas de asistencia a las actividades.

43 5.2.2.7.6 Evaluación y Autoevaluación

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

6 5.2.2.8 Programa de Gestión Social "Buen Vecino"

7 5.2.2.8.1 Objetivo

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

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

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

19 5.2.2.8.2 Área de Influencia

20 Área de Influencia Directa e Indirecta

21 5.2.2.8.3 Vigencia

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

24 5.2.2.8.4 Componentes

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

- 26 • Programas de capacitación: en temas específicos como sistemas, manejo de
27 entrevistas para el empleo, talleres preventivos para la erradicación de la
28 explotación sexual de menores, programa de informática
- 29 • Recreación: que constituye también un proceso pedagógico, con visitas de
30 niños al Aeropuerto, incentivando el estudio, el respeto a la propiedad privada,
31 mediante coordinación con colegios y/o líderes. Fiestas navideñas.
- 32 • Generación de empleo: a través de mano de obra no calificada (contratos de
33 personal con discapacidad cognitiva para el aseo, y contratación de personal de
34 barrios circundantes para actividades de rocería, por ejemplo)
- 35 • Prácticas escolares y visitas académicas con universidades cercanas con carreras
36 de ingeniería (Comunicaciones, Civil o afines)
- 37 • Trabajo en prevención y atención de desastres
- 38 • Gestión Ambiental Comunitaria y peligro aviario: con prácticas en manejo de
39 residuos sólidos (planes para ordenar los botaderos y evitar botaderos al aire libre)
40 y capacitación a la población para el reporte de aves caídas (por impacto con
41 aeronave).
- 42 • Proyectos especiales (campañas de salud, adultos mayores, mesas de trabajo).

- 1 • Comunicación: Atención personalizada, línea gratuita 018000, y correo electrónico
- 2 de Gestión Social de Aerocivil y del Concesionario.
- 3 • La coordinación entre la Aerocivil y los Concesionarios deberá ser permanente y se
- 4 deberán realizar las acciones programadas conjuntamente.
- 5 • Cada ente se compromete a atender a la comunidad y buscar alternativas de
- 6 solución y/o respuesta según el caso.
- 7 • Información Se maneja la misma información para mantener la coherencia en las
- 8 actividades y las respuestas a fin de evitar confundir a la comunidad.
- 9 • Reunión con líderes comunales al inicio de cada año, se realizara una reunión
- 10 conjunta con los líderes comunitarios para conocer su expectativa y construir
- 11 agenda de la programación de las actividades del año
- 12 • Elaboración de la Campaña de Acción. Conjuntamente con la comunidad se
- 13 establece la campaña de acción.

14 5.2.2.9 Programa Acompañamiento a la Gestión Sociopredial

15 5.2.2.9.1 Objetivo:

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

20 5.2.2.9.2 Área de influencia:

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

23 5.2.2.9.3 Vigencia

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

26 5.2.2.9.4 Obligaciones

27 Sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de las Resoluciones 077 de 2012 y 545 de
28 2008, el Concesionario deberá:

- 29 • Conocer las normas de ordenamiento territorial aplicables a los municipios del Área
- 30 de Influencia Directa del Proyecto.
- 31 • Establecer la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de
- 32 urbanización en el municipio del Área de Influencia Directa del Proyecto, o en
- 33 municipios aledaños.
- 34 • Evaluar la oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio del Área de
- 35 Influencia Directa del Proyecto o municipios aledaños
- 36 • Definición de un portafolio de servicios inmobiliarios que contenga como mínimo lo
- 37 siguiente: inmuebles identificados (lotes, áreas de terreno, viviendas o
- 38 apartamentos identificados en la zona de influencia del Proyecto), ubicación,
- 39 características del inmueble, datos del propietario y costos.
- 40 • Identificación de las unidades sociales objeto de acompañamiento social y del tipo
- 41 de apoyo requerido (técnico, jurídico o social).
- 42 • Hacer visitas y acciones de acompañamiento de conformidad con las necesidades
- 43 de cada unidad social.

- 1 • Diseño e implementación de estrategias que faciliten el cambio y adaptación en el
2 nuevo sitio. (Contemplar acciones individuales o colectivas como charlas, talleres o
3 conversatorios para facilitar el proceso de duelo por la pérdida del lugar de
4 residencia o ruptura de las redes sociales de apoyo y que promuevan una actitud
5 proactiva ante el cambio.
6 • Seguimiento al proceso de adaptación en el nuevo hábitat o evaluación ex post que
7 permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones de vida;
8 esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas cada cuatro
9 meses de seguimiento al nuevo Predio, una vez se encuentre instalado la unidad
10 social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la ANI para dichas
11 visitas.

12 Manejo de Equipamiento Comunitario:

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

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

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

28 5.2.2.9.5 Registros

- 29 • Portafolio de servicios inmobiliarios
30 • Relación de unidades sociales y tipo de acompañamiento
31 • Formato de seguimiento a unidades sociales
32 • Inventario del equipamiento comunitario afectado

33 5.2.2.9.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

40
41 Los resultados de la aplicación de esta metodología serán presentados semestralmente a
42 la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición
43 desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como
44 criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser
45 necesario.

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

5 5.3 Programa de Reasentamiento

6 El Plan de Reasentamiento se debe formular en aquellos casos que, para expedir la licencia
7 ambiental del Proyecto, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales requiera la
8 realización de un programa de compensación a la población afectada, según lo establecido
9 en la Resolución 077 de 2012, de la Agencia Nacional de Infraestructura, o las normas que
10 la aclaren, complementen o modifiquen.
11

12 5.3.1 Población Objetivo

13 De conformidad con lo señalado en la Resolución 077 de 2012, la población objeto son las
14 unidades sociales ocupantes irregulares de terrenos requeridos para proyectos de
15 infraestructura.
16

17 5.3.2 Alcance de las Obligaciones del Concesionario

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

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

29 5.3.3 Financiación del Plan de Reasentamiento

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

33 5.3.4 Fuerza Mayor

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

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

- 1 (a) Ocurrido el Evento Eximente de Responsabilidad, la ANI procederá a revisar el
2 cronograma previsto para obtener la disponibilidad del Predio, o el alcance de la
3 actuación respectiva a fin de eliminar de la misma intervención las obras asociadas al
4 (los) Predio(s) que no se encuentran disponibles al estar ilegalmente ocupados, o
5 modificar el área del proyecto, entre otras opciones, procurando que se mantengan los
6 requisitos previstos en la Ley para que la Intervención siga siéndolo.
- 7 (b) El valor de la Retribución correspondiente a la Intervención afectada se recalculará para
8 reflejar las modificaciones realizadas, en la medida en que se está ante un Evento
9 Eximente de Responsabilidad, para lo cual la ANI usará como referencia la Información
10 Financiera. En caso de desacuerdo entre las Partes se acudirá al Amigable Componedor.
- 11 (c) Cuando se redefinan las actuaciones de las Intervenciones afectadas, las obligaciones
12 de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y
13 Modernización se iniciarán en el plazo inicialmente previsto sin contar con los Predios
14 que permanecen ocupados. Tampoco se impondrán Multas o se afectará el ingreso del
15 Concesionario por no poder cumplir con los Indicadores, siempre que tal
16 incumplimiento se deba a la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de
17 los Predios ocupados.
- 18 (d) Si la actuación no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que permanecen
19 ocupados, se suspenderá la ejecución de la actuación de dicha Intervención(es) hasta
20 que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se podrá aplicar lo previsto
21 en la Sección 5.2.12 de la Parte General, de cumplirse con las condiciones previstas en
22 dicha Sección.
- 23 (e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario
24 deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el Interventor.
- 25 (f) De ser el caso se aplicará lo previsto en la Sección 16.2 (h) de la Parte General.
- 26 (f) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el
27 área del Proyecto y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán
28 adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato de Concesión, aplicando en
29 todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en el Contrato de
30 Concesión y el Apéndice 4 - Gestión Predial.

31
32
33

6. INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

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

- 38 • INSTITUCIONES DEL ORDEN LOCAL. Alcaldía Municipal, Oficina de Planeación
39 Municipal, Oficina de Infraestructura y obras públicas, Oficina de tránsito municipal,
40 Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA, Consejos
41 Comunales, Cabildos Indígenas, Oficina de Desarrollo comunitario, empresas de
42 servicios públicos, Comando de Policía, centros escolares o de educación no formal.
- 43 • ORGANIZACIONES LOCALES. Juntas de acción comunal, Asociaciones, veedurías
44 ciudadanas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones comunitarias,
45 Empresas de transporte local.

- 1 • INSTITUCIONES REGIONALES. Autoridades Ambientales, Agremiaciones,
2 Planeación departamental, Asociaciones de municipios. Oficinas territoriales de
3 entidades nacionales, centros educativos y asistenciales ubicados en el área de
4 influencia del Proyecto. Empresas de Transporte Intermunicipal o
5 Interdepartamental.
- 6 • VECINOS. Población propietaria y residente en los Predios requeridos para la
7 ejecución del Proyecto, Población habitante o que desarrolla algún tipo de actividad
8 en la zona adyacente al Proyecto.

9 **7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

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

- 12 • Informe mensual de la Interventoría
- 13 • Visitas de campo bimestrales de seguimiento
- 14 • Informe trimestral del Concesionario, el cual se debe entregar en el formato
15 suministrado por la ANI.

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

18 **Portada**

- 19 • Nombre del Proyecto.
- 20 • Plano del Proyecto.
- 21 • Periodo a que corresponde el informe.

22 **Contenido**

- 23 • Índice
- 24 • Resumen ejecutivo destacando los principales avances en el semestre y los puntos
25 críticos en materia socioambiental y sociopredial en las diferentes áreas del
26 Proyecto.
- 27 • Cronograma de actividades semestrales de acuerdo con el Plan de acción anual
28 presentado
- 29 • Personal profesional participante en la Gestión Social.
- 30 • Matriz de avance de los programas del PGSC
- 31 • Registros y fuentes de verificación de los programas del PGSC
- 32 • Cronograma de actividades propuestas para el semestre siguiente
- 33 • Informe de aplicación de Compensaciones Socioeconómicas
- 34 • Informe de planes de reasentamiento

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

36 **8. PERSONAL**

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

41 En el evento en que el Concesionario decida ejecutar de manera directa estas obligaciones,
42 deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Sociólogo, o
43 Psicólogo) con experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, 3

1 de los cuales deben ser de experiencia específica en Gestión Social en obras de
2 infraestructura; este Residente Social trabajará tiempo completo. Adicionalmente, se
3 deberá contar con un profesional para cada dos de 6 los programas del Plan de Gestión
4 Social Contractual establecido en el presente contrato, para estos programas el
5 Concesionario deberá contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en
6 proyectos de Gestión Social o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de
7 experiencia específica en obras de infraestructura. La hoja de vida del profesional deberá
8 ser remitida a la ANI para revisión del cumplimiento de los requisitos previstos.

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

11


12 **9. FORMATOS PSB**

13

14

15

AEROPUERTOS SUR OCCIDENTE
CONTRATO DE CONCESIÓN
APÉNDICE 6 – Gestión Social

 <small>Agencia Nacional de Infraestructura</small>	<p>Plan Social Básico –PSB</p> <p>Proyecto Aeropuerto El Edén - Armenia</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>logotipo del Concesionario</p> </div>
---	--	---

 <small>Agencia Nacional de Infraestructura</small>	<p>Concesión: XXX-2013</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>logotipo del Concesionario</p> </div>
	<p>RECEPCIÓN DE PETICIONES</p> <p style="text-align: right;">FPSB-01</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	
	TRAMITE DE PETICIONES FPSB-02	

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:

--

