

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



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE TRANSPORTE  
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

---

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP

No. VJ-VE-APP-IPB-002-2014

Entre:

Concedente:

Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario:

[•]

**PROYECTO DE 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 23.15 de la Parte General del Contrato de Concesión.

## 2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

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

Son objetivos de la Gestión Social del Proyecto:

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

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

### 16 3. DEFINICIONES

17 a) Área de Influencia Directa: Se refiere al área que es impactada de manera inmediata  
18 en sus medios abióticos, bióticos y/o socioeconómicos, por la ejecución de las  
19 Intervenciones del Proyecto.

20 b) Área de Influencia Indirecta: Se refiere al área que es impactada indirectamente  
21 por la ejecución de las Intervenciones del Proyecto, en sus medios abióticos, y/o  
22 socioeconómicos, como consecuencia de su proximidad con éste, o por sus  
23 relaciones de dependencia con el Área de Influencia Directa.

24 c) Plan de Compensaciones Socioeconómicas: Se refiere al instrumento de Gestión  
25 Social que menciona el artículo 8 de la Resolución INCO 545 de 2008.

26 d) Plan de Gestión Social Contractual o PGSC: Se refiere al plan que será  
27 elaborado por el Concesionario y presentado al Interventor, el cual incorporará los  
28 programas establecidos en el Plan Básico y en el Plan de Gestión Social señalados en  
29 los artículos 6 y 7 de la Resolución INCO 545 de 2008. Adicionalmente, el Plan de  
30 Gestión Social Contractual deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la  
31 Guía Ambiental (PAGA).

32 e) Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077  
33 de 2012.

### 34 4. OBLIGACIONES GENERALES

#### 36 4.1 Obligaciones del Concesionario

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

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

#### 39 4.2 Obligaciones de la ANI

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

- 42 • Impartir las directrices generales para el desarrollo de la Gestión Social al  
43 Concesionario.
- 44 • Ejercer, directamente o a través del Interventor, el debido control y vigilancia a la  
45 Gestión Social adelantada por el Concesionario, mediante mecanismos tales como  
46 visitas de campo, verificaciones documentales y revisión de los informes  
47 trimestrales del Concesionario.

- 1 • Convocar directamente o por intermedio de la Interventoría, los comités de Gestión  
2 Social que se requieran, en los que se verificará el avance de la gestión y se  
3 adelantará el estudio de problemáticas específicas en los que el Concesionario  
4 requiera el apoyo de la ANI.
- 5 • Suministrar los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los programas  
6 del PGSC.

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

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

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

### 21 **5.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas**

#### 22 **5.1.1 Aspectos Generales**

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

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

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

#### 35 **5.1.2 Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas**

36 Con fundamento en el Plan de Adquisición de Predios regulado en el Apéndice 4 - Gestión  
37 Predial, el Concesionario elaborará una estimación del Plan de Compensaciones  
38 Socioeconómicas, para la totalidad del Proyecto. Esta estimación constituirá una  
39 herramienta de planeación y seguimiento de las Compensaciones Socioeconómicas a que  
40 hubiere lugar, sin que en sí mismo constituya una decisión definitiva respecto de las  
41 Compensaciones Socioeconómicas.

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

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

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

8 c) Valor estimado de las Compensaciones Socioeconómicas.

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

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

#### 19 5.1.3 Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

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

#### 38 5.1.4 Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

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

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

## 13 **5.2 Plan de Gestión Social Contractual - PGSC**

### 14 **5.2.1 Presentación del PGSC**

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

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

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

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

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

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

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

### 39 **5.2.2 Contenido del PGSC**

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

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

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

#### 11 5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario

##### 12 5.2.2.1.1 Objetivos

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

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

##### 20 5.2.2.1.2 Área de Influencia

21 Usuarios del Aeropuerto y comunidades del Área de Influencia Directa y el Área de  
22 Influencia Indirecta del Proyecto.

##### 23 5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

24 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
25 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
26 Modernización.

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

##### 30 5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

##### 33 Sistema de Atención al Usuario

- 34 • El Concesionario deberá formular un sistema de atención al usuario en el que se  
35 defina el procedimiento interno para atender y resolver las quejas, solicitudes,  
36 sugerencias, peticiones y reclamaciones de la comunidad. En todo caso, el sistema  
37 deberá permitir la respuesta de cualquier comunicación dirigida al Concesionario en  
38 un tiempo igual o menor al señalado en la Ley Aplicable para el derecho de  
39 petición.

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

#### 17 Medios de Atención al Usuario

- 18 • El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las  
19 peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el  
20 Proyecto.  
21 • Serán medios físicos para la atención al usuario:  
22 ○ Una oficina de atención al usuario.  
23 • Serán medios electrónicos de atención al usuario:  
24 ○ Correo electrónico  
25 ○ Página web  
26 ○ Call Center

#### 27 Oficinas de Atención al Usuario

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

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

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

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

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

4 Las oficinas deberán ser atendidas por profesionales sociales con experiencia en trabajo  
5 comunitario.

#### 6 5.2.2.1.5 Registros

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

11  
12 Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

- 13
- 14 • Formato de registro de PQRs establecido por la ANI (Formato FPSB-14)
- 15 • Radicado de recibido y de respuesta, expedientes debidamente archivados
- 16 conforme a la norma en la oficina de atención al usuario.
- 17 • Informe mensual de interventoría con la verificación del cumplimiento de
- 18 programa de atención al usuario y el respectivo análisis de las situaciones
- 19 presentadas con la ejecución del programa, a través de un muestreo aleatorio de
- 20 satisfacción de respuestas del usuario.

#### 21 5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

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

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

#### 40 5.2.2.2 Programa de Educación y Capacitación al Personal Vinculado al Proyecto.

##### 41 5.2.2.2.1 Objetivos

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

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

#### 5 5.2.2.2.2 Área de Influencia

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

#### 11 5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

12 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
13 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
14 Modernización.

#### 15 5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

- 18 • Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al Proyecto  
19 que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
  - 20 ○ Visión, misión y política de responsabilidad social y principios  
21 empresariales del Concesionario y ANI, en relación al Proyecto.
  - 22 ○ Descripción técnica del Proyecto.
  - 23 ○ Presentación de las obligaciones de Gestión Social del Concesionario  
24 derivadas del Contrato de Concesión.
  - 25 ○ Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en  
26 cada frente de trabajo.
  - 27 ○ Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales  
28 (políticas general en temas laborales, recursos humanos y salud y  
29 seguridad ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo;  
30 organizaciones laborales; no discriminación e igualdad de oportunidades;  
31 reducción y mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de  
32 atención a quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de  
33 abastecimiento).
  - 34 ○ Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas  
35 enfatizando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares  
36 para la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores  
37 vecinos al área.
- 38 • Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y  
39 Salud Ocupacional, SISO, que implemente el Concesionario.
- 40 • Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos,  
41 metas, cronograma, indicadores y resultados.
- 42 • El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su  
43 implementación.

- 1       • El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por  
2       ciento (100%) de sus trabajadores y los trabajadores del Contratista EPC y del  
3       Responsable de la Operación hayan recibido esta capacitación dentro de los tres  
4       (3) meses siguientes a su vinculación.  
5       • En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá  
6       como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban  
7       realizar actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto, deban recibir  
8       esta capacitación.  
9       • Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y por lo  
10      tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones  
11      programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los  
12      niveles mínimos de asistencia aceptables.

#### 13   5.2.2.2.5 Registros

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

- 19           ○ Matriz denominada registro consolidado de mano de obra vinculada al  
20           Proyecto (FPSB 16).  
21           ○ Actas de reuniones de capacitación.  
22           ○ Registro de Asistencia de participantes.  
23           ○ Registro fotográfico y fílmico

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

#### 27   5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

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

30   El Concesionario deberá reportar mensualmente a la Interventoría la siguiente  
31   información:

- 32       • Número de empleados del Concesionario  
33       ○ Número de empleados del Contratista de EPC y el Contratista Responsable de la  
34       Operación que desarrollarán actividades para el Proyecto  
35       ○ Número de empleados de los proveedores que desarrollarán actividades en el Área  
36       de Influencia Directa del Proyecto.  
37       • Número de empleados que han recibido la capacitación de este programa, por  
38       categoría  
39       • Número de empleados contratados en el mes  
40       • Número de empleados capacitados en el mes

#### 41   5.2.2.3 Programa de Vinculación de Mano de Obra

1    5.2.2.3.1 Objetivos

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

5    5.2.2.3.2 Área de Influencia

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

7    5.2.2.3.3 Vigencia del Programa

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

11   5.2.2.3.4 Obligaciones

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

- 1           • El Concesionario exigirá a sus subcontratistas, incluyendo el Contratista EPC y el  
2           Responsable de la Operación la inclusión de una cláusula en sus contratos de  
3           trabajo en la cual se obliguen a demostrar que han efectuado de manera puntual  
4           los pagos de salarios, sueldos, prestaciones legales o extralegales y aportes  
5           parafiscales de sus empleados y en tal sentido el Concesionario debe mantener  
6           indemne a la ANI respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus  
7           empleados o trabajadores.

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

#### 11   5.2.2.3.5 Registros

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

#### 16   5.2.2.3.6 Autoevaluación y Evaluación

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

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

#### 27   5.2.2.4 Programa de Información y Participación Comunitaria

##### 28   5.2.2.4.1 Objetivos

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

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

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

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

40          Construir la imagen y la identidad del Proyecto, para su posicionamiento y manejo de  
41          imagen.

1    5.2.2.4.2 Área de Influencia

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

3    5.2.2.4.3 Vigencia del Programa:

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

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

10   Obligaciones

11   5.2.2.4.3.1 Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto

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

17   Este programa deberá desarrollarse en coordinación con el sistema de información al  
18   usuario.

19   5.2.2.4.3.2 Socialización, Sensibilización e Información

20   El Concesionario adelantará para cada una de las Intervenciones las siguientes reuniones  
21   de información:

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

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

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

34   Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

- 35       • Elaborar convocatoria según formato ANI
- 36       • Elaborar presentación en power point y enviarla oportunamente a la ANI y a la
- 37        Interventoría para su respectiva revisión.
- 38       • Distribuir personalmente y/o a través de organizaciones locales invitaciones con 8
- 39        Días de anticipación a la realización del evento.

- 1 • Desarrollar el evento de acuerdo con los formatos dispuestos para tal efecto por la
- 2 ANI.
- 3 • Registro de asistencia.
- 4 • Registrar el desarrollo de la reunión en un acta de acuerdo con el formato
- 5 establecido por ANI.
- 6 • Elaborar registro fotográfico.

#### 7 Reuniones de Inicio:

8 Por lo menos tres (3) meses antes de iniciar las Intervenciones, y en todo caso antes de  
9 la entrega al Interventor de los Estudios de Detalle de la correspondiente Intervención, el  
10 Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal y a  
11 la comunidad del área de influencia directa, sobre las actividades que se van a realizar,  
12 cuándo y en dónde se van a iniciar; se informará también sobre las características  
13 técnicas del Proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre el levantamiento de  
14 actas de vecindad, sobre el requerimiento de mano de obra para el Proyecto, lo anterior  
15 con el objeto de manejar la información desde el Proyecto y evitar que agentes externos  
16 al Concesionario, divulguen información falsa o generen expectativas igualmente falsas  
17 en la comunidad. Se realizará una reunión de inicio en cada Intervención. De acuerdo con  
18 las características territoriales del Proyecto, el Concesionario debe formular el número de  
19 reuniones de inicio con el fin de no generar gastos a los convocados para su asistencia y  
20 participación.

21 Entre los temas a presentar están:

- 22 • Presentación de la ANI
- 23 • Presentación del Concesionario
- 24 • Presentación de la Interventoría
- 25 • Ventajas y beneficios del Proyecto de Concesión
- 26 • Alcance general del Proyecto
- 27 • Cronograma del Proyecto
- 28 • Presentación del Programa de Gestión Social Contractual o PGSC, haciendo énfasis
- 29 en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes
- 30 al Programa de Gestión Social
- 31 • Procedimiento para vinculación de mano de obra
- 32 • Alcances de la Gestión Ambiental
- 33 • Gestión predial
- 34 • Comité de Participación Comunitaria del Proyecto
- 35 • Preguntas y Sugerencias.

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

#### 38 Reuniones de Avance:

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

#### 43 Reuniones de Finalización:

44 Antes de finalizar las actividades de obra, se realizará la reunión de finalización para  
45 presentar el estado de la obra, sus características técnicas, indicar sobre su conservación,

1 presentar los avances de la Gestión Social y Ambiental. Se realizarán el mismo número  
2 de reuniones de finalización tal como se formularon para las reuniones de inicio y avance,  
3 considerando las características territoriales del Proyecto.

#### 4 Reuniones Extraordinarias:

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

9

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

#### 14 5.2.2.4.3.3 Herramientas y canales de comunicación

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

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

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

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

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

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

36 En el documento se presentará información relacionada con el desarrollo del Proyecto de  
37 concesión y se promoverán las actividades turísticas, culturales y recreativas de la Zona  
38 de Influencia del Proyecto. Se publicará además en este documento las experiencias de  
39 concertación con la comunidad, historias de vida de pobladores, historias de lugares con  
40 significado para la comunidad que han sido incorporados al Proyecto. Igualmente,  
41 información de la Agencia Nacional de Infraestructura que entregue la Oficina de  
42 Comunicaciones e Información del Concesionario.

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

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

#### 12 5.2.2.4.3.4 Plan de medios

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

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

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

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

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

#### 29 5.2.2.4.3.5 Generación de opinión pública

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

40  
41 Así mismo, el Concesionario deberá producir, permanente, contenidos (boletines de  
42 prensa) con destino a los medios de comunicación, a los cuales mantendrá informados del  
43 avance del Proyecto.

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

#### 5 5.2.2.4.3.6 Organización para la participación y el desarrollo comunitario

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

- 11 • Identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio,  
12 tales como líderes institucionales y aquellos reconocidos por la comunidad,  
13 organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en la ejecución de las  
14 obras.
- 15 • Realizar un análisis de expectativas e intereses que tienen estos actores en torno  
16 al Proyecto y a partir de este análisis definir acciones de relacionamiento las  
17 cuales se deben reflejar en un plan a ejecutar. El plan debe involucrar los  
18 directivos del Concesionario en los procesos de toma de decisiones estratégicas  
19 frente a los actores identificados.
- 20 • Elaborar una base de datos que contenga información de contacto y aquella que  
21 se considere relevante para construir relaciones sociales permanentes.

#### 22 5.2.2.4.3.7 Control social

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

#### 28 5.2.2.4.4 Registros o Fuentes de Verificación

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

- 32 • Acta
- 33 • Registros fílmicos
- 34 • Registros de asistencia.
- 35 • Boletines
- 36 • Archivo de prensa

#### 37 5.2.2.4.5 Evaluación y Autoevaluación

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

41 Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario  
42 implementará anualmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de  
43 encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca del impacto de su

1 estrategia de comunicación en los usuarios del Aeropuerto y en el Área de Influencia  
2 Directa del Proyecto. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o  
3 sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los  
4 procedimientos implementados, de ser necesario.

#### 5 5.2.2.5 Programa de Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional

##### 6 5.2.2.5.1 Objetivo

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

##### 11 5.2.2.5.2 Área de Influencia

12 Área de Influencia Directa e Indirecta

##### 13 5.2.2.5.3 Vigencia

14 Desde el inicio de la ejecución del PGSC y hasta la terminación de la Etapa de  
15 Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y  
16 Modernización.

##### 17 5.2.2.5.4 Obligaciones

###### 18 5.2.2.5.4.1 Proyectos Productivos o Iniciativas

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

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

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

###### 33 5.2.2.5.4.2 Apoyo a la gestión institucional.

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

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

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

5 c) Manejo de migraciones.

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

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

#### 12 5.2.2.5.4.3 Recuperación de Espacio Público

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

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

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

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

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

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

#### 40 5.2.2.5.4.4 Registros

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

#### 4 5.2.2.5.4.5 Evaluación y Autoevaluación

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

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

#### 16 5.2.2.6 Programa de Capacitación, Educación y Concientización de la Comunidad Aledaña 17 al Proyecto.

##### 18 5.2.2.6.1 Objetivo

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

##### 23 5.2.2.6.2 Área de influencia

24 Municipios del Área de Influencia Directa del Proyecto.

##### 25 5.2.2.6.3 Vigencia

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

##### 29 5.2.2.6.4 Obligaciones

###### 30 5.2.2.6.4.1 Formulación del Plan

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

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

38

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

#### 4 5.2.2.6.4.2 Ejecución del Plan de Capacitación

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

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

#### 10 5.2.2.6.4.3 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 y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario  
15 deberá desarrollar metodologías que midan el impacto del plan de capacitación en el  
16 cumplimiento de los objetivos del programa. Los resultados de la medición de estas  
17 variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el  
18 resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el  
19 Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el  
20 ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

21

#### 22 5.2.2.6.4.4 Registros

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

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

#### 30 5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva

##### 31 5.2.2.7.1 Objetivo

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

##### 34 5.2.2.7.2 Área de Influencia

35 Área de Influencia Directa del Proyecto.

##### 36 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  
7 de la Nación ubicados en el área de influencia directa del Proyecto (AID). Para éste  
8 propósito debe:

9 El Concesionario deberá solicitar al Instituto Colombiano de Antropología e Historia  
10 ICANH, la certificación sobre el estado del patrimonio arqueológico, con los soportes  
11 informativos 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  
18 de Antropología e Historia-ICANH del Programa de Arqueología Preventiva, de acuerdo  
19 con lo dispuesto en la Ley 1185 de 2008; y contar con un Plan de Manejo Arqueológico  
20 aprobado por dicho instituto, antes de iniciar las obras. La(s) prospección(es)  
21 arqueológica(s) debe(n) realizarse con varios meses de antelación al inicio de las obras  
22 civiles para cada 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  
11    del 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  
14    correspondientes de la zona, las cuales deben estar en capacidad de albergar y preservar  
15    el material 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  
18    material arqueológico y de la información obtenida). Asimismo, hacer entrega ante el  
19    ICANH del 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  
38    del 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  
8 condiciones para la ejecución del trabajo social y comunitario e impulsar acciones que  
9 propendan al desarrollo social y comunitario acorde con lo estipulado en el Programa  
10 "Buen Vecino".

#### 11 5.2.2.8.2 Área de Influencia

12 Área de Influencia Directa e Indirecta

#### 13 5.2.2.8.3 Vigencia

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

#### 16 5.2.2.8.4 Componentes

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

- 18 • Programas de capacitación: en temas específicos como sistemas, manejo de  
19 entrevistas para el empleo, talleres preventivos para la erradicación de la  
20 explotación sexual de menores, programa de informática
- 21 • Recreación: que constituye también un proceso pedagógico, con visitas de  
22 niños al Aeropuerto, incentivando el estudio, el respeto a la propiedad privada,  
23 mediante coordinación con colegios y/o líderes. Fiestas navideñas.
- 24 • Generación de empleo: a través de mano de obra no calificada (contratos de  
25 personal con discapacidad cognitiva para el aseo, y contratación de personal de  
26 barrios circundantes para actividades de rocería, por ejemplo)
- 27 • Prácticas escolares y visitas académicas con universidades cercanas con carreras  
28 de ingeniería (Comunicaciones, Civil o afines)
- 29 • Trabajo en prevención y atención de desastres
- 30 • Gestión Ambiental Comunitaria y peligro aviario: con prácticas en manejo de  
31 residuos sólidos (planes para ordenar los botaderos y evitar botaderos al aire  
32 libre) y capacitación a la población para el reporte de aves caídas (por impacto  
33 con aeronave).
- 34 • Proyectos especiales (campañas de salud, adultos mayores, mesas de trabajo).
- 35 • Comunicación: Atención personalizada, línea gratuita 018000, y correo electrónico  
36 de Gestión Social de Aerocivil y del Concesionario.
- 37 • La coordinación entre la Aerocivil y los Concesionarios deberá ser permanente y se  
38 deberán realizar las acciones programadas conjuntamente.
- 39 • Cada ente se compromete a atender a la comunidad y buscar alternativas de  
40 solución y/o respuesta según el caso.
- 41 • Información Se maneja la misma información para mantener la coherencia en las  
42 actividades y las respuestas a fin de evitar confundir a la comunidad.
- 43 • Reunión con líderes comunales al inicio de cada año, se realizara una reunión  
44 conjunta con los líderes comunitarios para conocer su expectativa y construir  
45 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  
7   mejorar las condiciones de la calidad de vida de las unidades sociales cuyos Predios son  
8   requeridos 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  
19       Área 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  
35       o 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  
39       que permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones  
40       de vida; esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas  
41       cada cuatro meses de seguimiento al nuevo Predio, una vez se encuentre  
42       instalado la unidad social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la  
43       ANI para dichas 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  
12 a 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  
15 Concesión y en la Ley aplicable actuando con la mayor diligencia en el proceso de  
16 concertación, se 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  
28 como 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  
32 medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será  
33 utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos  
34 implementados, de ser 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  
41 licencia ambiental del Proyecto, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales requiera  
42 la realización de un programa de compensación a la población afectada, según lo  
43 establecido en la Resolución 077 de 2012, de la Agencia Nacional de Infraestructura, o las  
44 normas que 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  
10 población objetivo del plan, para lo cual identificará como población beneficiaria del  
11 programa a aquella que demuestre tener arraigo en el área que se encuentra ocupada, lo  
12 cual concluirá a partir del análisis de las redes sociales existentes en el área, y que haya  
13 permanecido en el Predio por un periodo igual o superior a dos (2) años. Para la  
14 identificación de la población objetivo del Plan, elaborará el censo poblacional y tendrá en  
15 cuenta la información a que 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  
26 Reasentamiento, 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 en las Intervenciones para la  
31 adquisición de los Predios de dicha Intervención, el Concesionario demuestre que ha  
32 actuado con total diligencia y en cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato  
33 de Concesión y de la Licencia Ambiental y que, pese a ello, ha sido imposible lograr un  
34 acuerdo.

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

41 (b) El valor de la Retribución correspondiente a la Intervención afectada se recalculará  
42 para reflejar las modificaciones realizadas, en la medida en que se está ante un  
43 Evento Eximente de Responsabilidad, para lo cual la ANI usar como referencia la

1 Información Financiera. En caso de desacuerdo entre las Partes se acudirá al  
2 Amigable Compondor..

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

9 (d) Si la Unidad Funcional no puede ser redefinida por cuenta de los Predios que  
10 permanecen ocupados, se suspenderá la ejecución de las Intervenciones de dicha  
11 Unidad Funcional hasta que los Predios se encuentren disponibles. En este caso, se  
12 podrá aplicar lo previsto en la Sección 5.2.12 de la Parte General, de cumplirse con  
13 las condiciones previstas en dicha Sección.

14 (e) Tan pronto el(los) Predio(s) Faltante(s) se encuentren disponibles, el Concesionario  
15 deberá concluir las obras que hagan falta, dentro del plazo acordado con el  
16 Interventor.

17 (f) De ser el caso se aplicará lo previsto en la Sección 16.2 (h) de la Parte General.

18 (f) Si para conjurar el Evento Eximente de Responsabilidad fuera necesario redefinir el  
19 área del Proyecto y como consecuencia de ello adquirir nuevos Predios, éstos serán  
20 adquiridos de conformidad con lo previsto en el Contrato de Concesión, aplicando en  
21 todo caso las previsiones para la Gestión Predial contenidas en el Contrato de  
22 Concesión y el Apéndice 4 - Gestión Predial.

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

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

## 45 **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

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

28

## 29 **8. PERSONAL**

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

34 En el evento en que el Concesionario decida ejecutar de manera directa estas  
35 obligaciones, deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador  
36 Social, Politólogo, Antropólogo, Sociólogo, comunicador social o Psicólogo) con  
37 experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, 3 de los cuales  
38 deben ser de experiencia específica en Gestión Social en obras de infraestructura; este  
39 Residente Social trabajará tiempo completo. Adicionalmente, para cada uno de los  
40 programas en que se dividen los instrumentos de Gestión Social, el Concesionario deberá  
41 contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en proyectos de Gestión Social  
42 o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en obras  
43 de infraestructura, además del equipos de profesionales de apoyo necesario para el

1 cumplimiento de las obligaciones a su cargo, los cuales también deben ser profesionales  
2 de las ciencias sociales; tiempo completo. Finalmente, deberá cubrir la posición de Guía  
3 Cívico; con un (1) personal de apoyo con formación básica bachiller; su función será  
4 distribución de piezas de divulgación, y apoyo a las actividades de Gestión Social. Tiempo  
5 completo.

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

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

10

11

## 12 **9. FORMATOS FPSB**

13

14

15

	<b>Plan Social Básico –PSB</b> Proyecto Aeropuerto El Edén - Armenia	<b>logotipo del Concesionario</b>
---	---	---------------------------------------

	Concesión: XXX-2013	<b>logotipo del Concesionario</b>
	<b>RECEPCIÓN DE PETICIONES</b> FPSB-01	

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

--	--

	Concesión: XXX-2013	
	<b>TRAMITE DE PETICIONES</b> 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:

--

AEROPUERTOS SUR OCCIDENTE  
CONTRATO DE CONCESIÓN  
APÉNDICE 6 – Gestión Social

--	--	--

		

1

<sup>2</sup> FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DEL PETICIONARIO	ASUNTO	SEGUIMIENTO	FECHA DE CIERRE