



Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINTRANSPORTE



MINISTERIO DE TRANSPORTE



Agencia Nacional de
Infraestructura

AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

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

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 establecida por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA a través del establecimiento del PMA y/o Licencia Ambiental, así como la implementación del plan de Gestión Social establecido en el presente contrato, Guía ambiental de Aeropuertos de Aerocivil que reglamenta los usos de suelo en áreas aledañas, ruido, contaminación atmosférica, restricción para construcciones y otras actividades alrededor al aeropuerto, peligro aviario, además de la Política Social Aeronáutica de Colombia - Resolución 5007 de 2007, la cual establece las funciones administrativas de los aeropuertos, las actividades sociales y comunitarias que propendan por su desarrollo y la seguridad aeroportuaria así como los procedimientos la divulgación de las leyes, normas, reglamentos y convenios nacionales e internacionales acordes a su naturaleza.

En materia predial se deberá aplicar la Resolución 545 de 2008, Resolución 1776 de octubre de 2015 y/o la normatividad que la modifique, complemente o sustituya, así como los instrumentos que correspondan, para reasentamientos se deberá tener en cuenta la Resolución 077 de 2012 y/o normatividad vigente.

Para el desarrollo de las actividades tendrá en cuenta el cumplimiento de la Ley 99 de 1993, sus Decretos reglamentarios, así como la normatividad vigente en materia de consultas previas con minorías étnicas.

La aplicación de este Apéndice deberá ser efectuada en concordancia con lo establecido en la Parte General y en la Parte Especial del Contrato de Concesión. En todo caso, de presentarse alguna contradicción entre lo previsto en este Apéndice y los demás documentos contractuales, se atenderá a lo previsto en el numeral 9.1 de la Parte General del Contrato de Concesión.

2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

Los objetivos de Gestión Social están enmarcados en las actividades de operación y construcción de las obras de modernización y/o ampliación del aeropuerto establecidas en el contrato, para lo cual se deberá tener en cuenta la normatividad anteriormente mencionada y complementarla con la política del buen vecino propia para con los residentes aledaños al aeropuerto con el fin de mantener relaciones armónicas y de convivencia con la comunidad y sus líderes, cuyo fin es promover a través de los mismos la seguridad, control y vigilancia que permita mantener, administrar, operar y vigilar la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria evitando futuras invasiones en las áreas aledañas, así mismo deberá desarrollar actividades de Gestión Interinstitucional con las entidades municipales competentes encargados de establecer regulación en los usos de suelo, servicios públicos, saneamiento ambiental e infraestructura en general que ponga en riesgo la operación por peligro aviario, entre otras y dar cumplimiento Plan de Responsabilidad Social y Ambiental para con los empleados y personal de zonas aledañas al proyecto.

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

Así mismo la Aerocivil incluyó en el sistema de gestión de la calidad. NTC-GP 1000, en los procesos misionales la gestión de una política social.

Propenderá porque los funcionarios de, las empresas aéreas, las concesiones, centro de formación y usuarios del transporte aéreo en general, cumplan y hagan cumplir la normatividad social y comunitaria acorde con la política que se establece en esta resolución

El Ministerio de Ambiente, Vivienda, y Desarrollo Territorial, mediante Auto 2781 de diciembre de 2006, exige a la Aeronáutica Civil, "una política social que acoja los diferentes planes de gestión social para los aeropuertos nacionales e internacionales".

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) Identificar la(s) organización(es), actores sociales y comunitarios establecidos al interior de los barrios vecinos al aeropuerto, levantar y mantener actualizado el directorio con nombres, cargos, correos y teléfonos.
- b) Conformar un comité del buen vecino con los líderes y/o presidentes JAC con quienes se mantendrá un canal permanente de comunicación y confianza que promueva las relaciones armónicas entre los mismos, y elaborar un plan de trabajo de manera conjunta, el cual incluirá información relevante de la aeropuerto hacia la comunidad, capacitaciones en materia ambiental, seguridad, peligro aviario, manejo de impactos por ruido y aire entre otros,
- c) Implementar una gestión interinstitucional de resultados con las diferentes instituciones y entidades encargadas de reglamentar las actividades y procedimientos que garanticen la seguridad operacional del aeropuerto, dentro de las gestiones más importantes se encuentran las siguientes:
 - Verificar ante planeación que el aeropuerto se encuentra acogido en el POT, en caso contrario realizar las gestiones necesarias para que sea incluido teniendo en cuenta que para obras de modernización o similares se deben anexar los planos de los estudios y diseños aprobados por la Autoridad Aeronáutica.
 - Mantener control y vigilancia sobre nuevos asentamientos normales y subnormales que se estén desarrollando en los alrededores del aeropuerto que puedan comprometer la seguridad operacional, respetando las alturas del cono de aproximación del aeropuerto, y en caso de ser necesario informar a las entidades o instancias competentes de manera inmediata, realizar seguimiento.
 - Establecer coordinación con las autoridades municipales en materia ambiental con el fin de mantener prevenir y controlar la ubicación de botaderos a cielo abierto que generen peligro aviario y por lo tanto riesgo operacional.

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

- Trabajar de manera conjunta con las instituciones sociales municipales o distritales en la prevención de explotación sexual y comercial de menores y adolescentes.
 - Promover campañas de seguridad en los aeropuertos internacionales al interior del aeropuerto y zonas aledañas.
- d) Incentivar la cooperación y la coordinación interinstitucional como estrategia para impulsar la competitividad de las regiones donde se desarrollan proyectos de concesión.
- e) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región influenciada con su ejecución.
- f) Realizar reuniones periódicas con los tenedores de espacio público, aerolíneas, empresas prestadoras de servicio, catering y demás que operen en el aeropuerto, con el fin de socializar la normatividad ambiental, social, e industrial que rige para los aeropuertos nacionales e internacionales, estableciendo sanciones correspondientes para quienes no cumplan con lo establecido.
- g) Realizar reuniones de capacitación en materia ambiental entregar material divulgativo que permita socializar y promover una cultura ambiental y de seguridad al interior del aeropuerto, así mismo periódicamente se deberán realizar campañas de atención al usuario con todos los empleados que tienen contacto con los usuarios del aeropuerto, incluyendo servicios generales.
- h) Dar prioridad en la vinculación de mano de obra no calificada a personal con discapacidad y/o de zonas aledañas al aeropuerto.
- i) Divulgar la política social de la Aeronáutica con los empleados, comunidad y usuarios del aeropuerto.
- j) El concesionario deberá establecer un plan de contingencia por Riesgo Operacional que involucre no solo la población al interior del aeropuerto sino la población aledaña al mismo incluyendo al comité del buen vecino a quienes deberá capacitar en el tema y nombrar a los brigadistas que representen a cada comunidad, se deberá realizar periódicamente los entrenamientos a que haya lugar y cuando alguno de los miembros sea reemplazados, se deberá dar la inducción correspondiente. El presente plan de contingencia es complementario a lo requerido por la Autoridad Ambiental ANLA.
- k) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región influenciada con su ejecución.
- l) Desarrollar planes y actividades que reduzcan o mitiguen los impactos negativos y potencien los impactos positivos en las comunidades relacionadas con el Proyecto,

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

atendiendo a los fines y la naturaleza de una Asociación Público Privada para el desarrollo de infraestructura.

- m) 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.
- n) Generar instrumentos e instancias de planeación que permitan la ordenada relación de las comunidades y su territorio con el Proyecto.
- o) Propender por el cumplimiento de los fines institucionales de las entidades públicas de carácter nacional y regional involucradas en el proyecto.
- p) Generar relaciones de credibilidad y confianza con las comunidades del Área de Influencia del proyecto
- q) 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.
- r) Resaltar la importancia del usuario para el desarrollo eficiente del Proyecto de concesión concretando sus derechos y responsabilidades como ciudadanos, para el ejercicio democrático de la participación ciudadana.
- s) Facilitar y potencializar la integración del Proyecto en el ordenamiento y realidad social, geográfica, administrativa, jurídica y económica de la región influenciada con su ejecución.
- t) Promover en las comunidades la apropiación, respeto y sentido de pertenencia de las obras que se adelantan, así como el establecimiento de canales de participación de las comunidades en torno al Proyecto.

3. DEFINICIONES

- a) **Área de Influencia:** Se refiere al área que es impactada de manera inmediata en sus medios abióticos, bióticos y/o socioeconómicos, por la ejecución de las Intervenciones del Proyecto.
- b) **Plan de Compensaciones Socioeconómicas:** Se refiere al instrumento de Gestión Social que menciona el artículo 8 de la Resolución INCO 545 de 2008, Resolución 1776 de octubre de 2015 y las que las complementen, modifiquen y/o sustituyan.
- c) **Plan de Gestión Social Contractual o PGSC:** Se refiere al plan que será elaborado por el Concesionario y presentado al Interventor, el cual incorporará los programas establecidos en el Plan Básico y en el Plan de Gestión Social señalados en los artículos 6 y 7 de la Resolución INCO 545 de 2008. Adicionalmente, el Plan de Gestión Social Contractual deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la Guía Ambiental (PAGA).
- d) **Plan de Reasentamiento:** Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077 de 2012.
- e) **Aeropuerto concesionado.** Todo aeropuerto internacional o nacional, abierto a la operación pública, entregado a particulares, entidades departamentales, municipales o

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

- asociaciones de las anteriores bajo el sistema de concesión u otro sistema que permite la administración, explotación económica y comercial del mismo.
- f) **Efectividad.** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
 - g) **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
 - h) **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
 - i) **Fichas de Chequeo.** Formato guía que contiene las características generales del aeródromo, el listado de elementos o servicios a evaluar y área de anotaciones y es la herramienta para realizar y sustentar informes de inspección.
 - j) **Fichas de Informe.** Formato guía que permite calificar la infraestructura o los servicios en criterios de cumplimiento de los RAC, complementado por la evidencia y las observaciones del Inspector de Aeródromos, los comentarios del Inspeccionado. Esta ficha esta generalmente acompañada de la norma o normas que se evalúan.
 - k) **Infraestructura Lado Aire y Lado Tierra.** Conjunto de instalaciones y servicios destinados a facilitar y hacer posible la Gestión del Área Terminal: TMA: equipos de ayudas y radio ayudas en superficie de aeródromos, pistas, calles de rodaje, zonas de seguridad y servicios de telecomunicaciones, meteorología, información y comunicaciones aeronáuticas. Y conjunto de instalaciones para servicio a usuarios de Aeropuerto:
 - l) **Fichas de Chequeo.** Formato guía que contiene las características generales del aeródromo, el listado de elementos, los servicios a evaluar, un área de anotaciones y es una herramienta para realizar y sustentar los informes de inspección.
 - m) **Inspector de Aeródromo.** Funcionario de la Aerocivil en ejercicio de funciones de Supervisión, inspección o auditoria a un aeródromo.
 - n) **Inspección Documental.** Labor de inspección total o parcial de los documentos publicados del aeródromo y otros documentos requeridos por el Inspector de Aeródromo, con el fin de realizar la labor de inspección.
 - o) **Inspección de Campo.** Labor de inspección total o parcial de la Infraestructura física, de los Equipamientos para la prestación de los servicios, servicios operacionales, a realizarse en el Aeródromo con presencia del Inspector de Aeródromo y el personal asignado por el Explotador de Aeródromo.
 - p) **Inspecciones Nocturnas.** Inspección de campo en aeropuertos, que a criterio del Inspector los cuales deben realizarse en horarios nocturnos.
 - q) **Inspector Líder:** Inspector de Aeródromo responsable de una auditoria o inspección realizada por un equipo de trabajo conformado para ese fin, debe realizar la planificación y ejecución del Plan de Trabajo.
 - r) d) Plan de Gestión Social Contractual - PGSC: deberá ser elaborado a partir de las objetivos mencionados anteriormente estableciendo los programas, actividades y

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

cronogramas correspondientes, y los programas adicionales que considere el concesionario lo complementan; dicho plan será elaborado por el concesionario y presentado al Interventor, quien deberá verificar que cumpla con lo establecido en el presente contrato y lo establecido en materia ambiental y aeronáutica a través de la Política Social.

- s) El presente Plan de Gestión Contractual complementa el Plan de Gestión Social contenido en el PMA establecido por la Autoridad Ambiental y en caso de ser necesario deberá incorporar los programas del Plan de Adaptación de la Guía Ambiental (PAGA).
- t) c) **Gestión Predial** - Plan de Compensaciones Socioeconómicas: Se refiere a los factores sociales reconocidos a los predios de las unidades sociales afectadas por el proyecto según lo establece la Resolución INCO 545 de 2008 o la normatividad que la modifique, complemente o sustituya, así como los instrumentos que correspondan, Plan de Reasentamiento: Se refiere al plan señalado en la Resolución ANI 077 de 2012.

4. OBLIGACIONES GENERALES

4.1 Obligaciones del Concesionario

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

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

- Ejecutar, por su propia cuenta y riesgo, la Gestión Social del Proyecto, de conformidad con lo previsto en la Constitución Política, la Ley Aplicable y lo previsto en el Contrato de Concesión y sus Apéndices, sin perjuicio de lo previsto en el Contrato de Concesión y en este Apéndice en cuanto a la financiación de las Compensaciones Socioeconómicas y los Reasentamientos.
- Desarrollar, con cargo a la Subcuenta de Predios las Compensaciones Socioeconómicas que se prevén en la Resolución 545 de 2008, Resolución 1776 de octubre de 2015 y/o las normas que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.
- Desarrollar, con cargo a la Subcuenta Compensaciones Ambientales, los procesos de Reasentamiento que se prevén en la Resolución 077 de 2012, cuando así lo solicite la ANLA o sea requerido.

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

- Instalar las oficinas de atención al usuario SAU, y prestar los servicios asociados a éstas, en los términos señalados en la reglamentación aeroportuaria, la cual debe estar localizada en un lugar visible y de fácil acceso para los pasajeros y en los demás documentos que forman parte del presente Contrato de Concesión.
- Atender en oportunidad y efectividad las Peticiones, quejas y Reclamos –PQR, a que haya lugar derivadas de la operación en tierra, las cuales deberán tener un seguimiento permanente ser reportadas mediante indicadores de gestión que midan la oportunidad y efectividad de las mismas.
- Formular y presentar a la Interventoría, una propuesta del Plan de Gestión Social integrando los objetivos y actividades mencionadas a lo largo del presente documento y los programas establecidos como instrumentos de Gestión social, así como sus actualizaciones, en los plazos previstos en este Apéndice, el cual debe ser aprobado por la Interventoría y la Gerencia Socioambiental de la ANI.
- Entregar un informe trimestral de Gestión Social en el formato suministrado por la ANI.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 545 de 2008, Resolución 1776 de octubre de 2015 en el Parágrafo del Artículo 3º Instrumentos de Gestión Social, *Para los aeropuertos aplicarán únicamente los siguientes programas:*
 1. *Atención al usuario, PQR's -SAU*
 2. *Educación y Capacitación al Personal vinculado al Proyecto*
 3. *Vinculación de mano de obra*
 4. *Buen vecino, - Programa de Información y Participación Comunitaria*
 5. *Gestión interinstitucional - Apoyo a la Capacidad de Gestión institucional*
 6. *Arqueología Preventiva en caso de requerirse*
- *A nivel predial y en caso de requerir adquisición de predios o manejo de reasentamientos, para llevar a cabo las obras de modernización y/o ampliación del aeropuerto aplicará el Artículo 8º del Plan de compensaciones socioeconómicas contenido en la Resolución 545 de 2008, Resolución 1776 de octubre de 2015 y para Reasentamientos la Resolución 077 de 2012, y la normatividad vigente que la modifique o sustituya.*
- Diligenciar los formatos establecidos por la ANI para cada programa.
- Para la ejecución del Plan de Gestión Social Contractual -PGSC, el concesionario deberá contar con su propio equipo profesional social, según lo establecido en este apéndice en el numeral 8 de este documento.
- Disponer los recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución eficaz del PGSC y las demás obligaciones de Gestión Social, incluyendo los vehículos requeridos para la movilización del equipo social.

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

- Solicitar a la Dirección de Consultas Previas del Ministerio del Interior la certificación de presencia de comunidades negras, Rom, indígenas raizales o palenqueras, al ICANH la certificación y/o permisos de prospección de hallazgos arqueológicos y al INCODER la certificación de territorios y resguardos legalmente constituidos y las zonas de baldíos, para cualquier tipo de intervención y adelantar los procesos de consulta previa en los casos que el Ministerio del Interior certifique la presencia de comunidades étnicas en el área de influencia del proyecto.
- Mantener indemne a la ANI por cualquier reclamación proveniente de terceros y originada en sus actuaciones de Gestión Social, en los términos señalado en los términos de lo señalado en la Sección 16.3 de la Parte General del Contrato de Concesión.
- Sin perjuicio de lo previsto en la Parte General del Contrato de Concesión, los Instrumentos de Gestión Social, se deben implementar de conformidad con lo establecido en las Resoluciones 545 de 2008 – Parágrafo del Artículo 3º Instrumentos de Gestión Social o 077 de 2012 y en las normas que a partir de la suscripción del contrato las aclaren, complementen o modifiquen.

4.2 Obligaciones de la ANI

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

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

5 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN SOCIAL

Son instrumentos de Gestión Social: el Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Plan de Gestión Social Contractual Parágrafo del Artículo 3º Instrumentos de Gestión social

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

establecidos en las Resoluciones 545 de 2008 y 1776 de octubre de 2015 y el Plan de Reasentamientos – Resolución 077 de 2012. Adicionalmente, será considerado como un instrumento de Gestión Social el Plan de Responsabilidad Social y Ambiental a que se refiere la Sección 11.9 24(a) (xii)(b) de la Parte General del Contrato de Concesión.

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

5.1. Plan de Gestión Social Contractual

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

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

En un plazo no superior a los quince (15) Días Hábiles de recibido el PGSC, el Interventor informará y presentará a la ANI el Plan con las observaciones respectivas y su respectiva aprobación, y devolverá a la Interventoría quien notificara de inmediato al Concesionario las observaciones a dicho documento para el correspondiente ajuste en caso que se requiera, quien en un plazo no superior a (15) días realizara los ajustes necesarios, o en caso en que no existiere pronunciamiento del Interventor en dicho plazo, se entenderá que no existe objeción alguna del Interventor respecto del PGSC. Si la Interventoría efectuare observaciones al PGSC presentado por el Concesionario, éste tendrá un plazo de quince (15) Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones, para corregirlas.

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

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

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

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

El Plan de Gestión Social Contractual –PGSC deberá ser elaborado a partir de los objetivos del presente apéndice, teniendo en cuenta la normatividad en la materia e integrar las obligaciones establecidas en el numeral 4.1 y a lo largo del mismo, dichos programas y actividades deberán ser estructuradas y complementadas por las que estime el concesionario para dar cumplimiento a lo establecido contractualmente y a lo requerido por las Autoridades ambientales.

El PGSC deberá iniciarse a partir del acta de inicio y operación del aeropuerto, y de manera permanente, debe contener como mínimo los elementos que hacen parte de la formulación de un proyecto: objetivos, alcance, metas, metodologías, recursos, cronograma, indicadores de gestión y resultados, así como de efectividad y oportunidad, actividades, seguimiento y evaluación.

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

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

5.1.1 Plan de Compensaciones Socioeconómicas

El Plan de Compensaciones Socioeconómicas se encuentra definido en la Resolución 545 de 2008 del Instituto Nacional de Concesiones, hoy Agencia Nacional de Infraestructura - ANI, la Resolución 1776 de octubre de 2015 el cual consiste en una serie de reconocimientos que se otorga a unidades sociales para mitigar los impactos socioeconómicos específicos, causados por razón de la ejecución de un proyecto.

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

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

5.1.2 Planeación Previa a la Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

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

- a) Identificación de Predios en los que procedería la aplicación del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, discriminados por Intervención.
- b) Identificación de los Factores de Compensación potencialmente aplicables a cada Predio, discriminados por Intervención.
- c) Valor estimado de las Compensaciones Socioeconómicas.
- d) Cronograma para la obtención de los acuerdos de compensación socioeconómica, el cual deberá basarse en los plazos establecidos en el Cronograma de Adquisición Predial regulado en el Apéndice 4 - Gestión Predial.

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

5.1.3 Elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

Para la elaboración del Plan de Compensaciones Socioeconómicas, el Concesionario deberá levantar una Ficha Social para cada uno de los Predios a adquirir, la cual deberá

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

tener como mínimo el contenido descrito en el artículo 18 de la Resolución 545 de 2008, o las normas que la modifiquen o sustituyan, para lo cual desarrollará las actividades de campo requeridas por dicha resolución, e incorporará la información derivada de las Fichas Prediales y los Avalúos Comerciales y Corporativos.

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

5.1.4 Seguimiento del Plan de Compensaciones Socioeconómicas

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

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

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

5.2 Plan de Gestión Social Contractual - PGSC

5.2.1 Presentación del PGSC

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

El Concesionario deberá hacer entrega de una propuesta del PGSC a la Interventoría al (1) un mes contado desde el Acta de Inicio, sin que esto impida desarrollar la Gestión Social desde el momento que se firma el Acta de Entrega de cada uno de los aeropuertos.

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

Si persisten las discrepancias entre el Concesionario y el Interventor en cuanto al PGSC, se acudirá al Amigable Compondor, salvo que ANI esté de acuerdo con el Concesionario. Vencido el plazo para que el Interventor realice objeciones al PGSC, será presentado a la Gerencia socioambiental de la ANI para su aprobación, una vez realizados los ajustes el Concesionario iniciará la ejecución de los programas del PGSC.

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

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

5.2.2 Contenido del PGSC

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

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

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

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

5.2.2.1 Programa de Atención al Usuario – PQR’s - SAU

5.2.2.1.1 Objetivos

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

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

5.2.2.1.2 Área de Influencia

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

5.2.2.1.3 Vigencia del Programa

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

Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de Atención al Usuario –SAU deberá estar disponible y en funcionamiento antes del vencimiento del trigésimo (30) Día posterior a la suscripción del Acta de Entrega de cada Aeropuerto, y deberá estar equipada con todos

la tecnología necesaria, deberá tener una sala de reuniones donde realizar las capacitaciones y reuniones.

5.2.2.1.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

Sistema de Atención al Usuario

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

Medios de Atención al Usuario

- El Concesionario, deberá disponer de medios físicos y electrónicos para recibir las peticiones que los usuarios y la comunidad en general requiera hacer sobre el Proyecto.
- Serán medios físicos para la atención al usuario:

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

- Una oficina de atención al usuario SAU
- Serán medios electrónicos de atención al usuario:
 - Correo electrónico
 - Página web
 - Call Center
 - Teléfono

Oficinas de Atención al Usuario

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

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

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

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

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

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

5.2.2.1.5 Registros

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

Adicionalmente el Concesionario deberá mantener registro de los siguientes documentos:

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

5.2.2.1.6 Evaluación y Autoevaluación

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

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

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

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

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

5.2.2.2.1 Objetivos

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

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

5.2.2.2.2 Área de Influencia

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

5.2.2.2.3 Vigencia del Programa

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

5.2.2.2.4 Obligaciones Asociadas al Programa

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

- Formular e implementar un plan de capacitación al personal vinculado al Proyecto que contenga, por lo menos, los siguientes elementos:
 - Visión, misión y política de responsabilidad social y principios empresariales del Concesionario y ANI, en relación al Proyecto.
 - Descripción técnica del Proyecto.
 - Presentación de las obligaciones de Gestión Social del Concesionario derivadas del Contrato de Concesión.
 - Objetivos, alcances y operaciones del Concesionario y de la entidad en cada frente de trabajo.
 - Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales (políticas general en temas laborales, recursos humanos y salud y seguridad

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

ocupacional; condiciones laborales y términos de empleo; organizaciones laborales; no discriminación e igualdad de oportunidades; reducción y mecanismos de protección de la fuerza laboral; mecanismo de atención a quejas; trabajadores contratados por terceros y cadenas de abastecimiento).

- Normas de convivencia con las comunidades laborales, sociales y bióticas enfatizando en las limitaciones al personal procedente de otros lugares para la extracción de fauna, flora y demás recursos de los pobladores vecinos al área.
- Este programa debe estar articulado con el programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, SISO, que implemente el Concesionario.
- Al momento de su formulación, el Concesionario deberá indicar los objetivos, metas, cronograma, indicadores y resultados.
- El plan debe ser entregado a la Interventoría un mes antes de iniciar su implementación.
- El Concesionario deberá formular este programa de tal manera que el cien por ciento (100%) de sus trabajadores y los trabajadores del Contratista EPC, tenedores de espacio. aerolíneas y del Responsable de la Operación hayan recibido esta capacitación dentro de los tres (3) meses siguientes a su vinculación.
- En cuanto a los trabajadores de los proveedores del Concesionario, éste incluirá como condición en sus subcontratos, que todos los trabajadores que deban realizar actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto, deban recibir esta capacitación.
- Una vez formulado el programa, éste será de obligatoria implementación y por lo tanto, el Concesionario deberá cumplir con el número e intensidad de sesiones programadas, aplicando los medios de convocatoria previstos y respetando los niveles mínimos de asistencia aceptables.

5.2.2.2.5 Registros

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

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

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

5.2.2.2.6 Autoevaluación y Evaluación

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

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

- Número de empleados del Concesionario
- Número de empleados del Contratista de EPC y el Contratista Responsable de la Operación que desarrollarán actividades para el Proyecto
- Número de empleados de los proveedores, empleados de aerolíneas y tenedores de espacio que desarrollarán actividades en el Área de Influencia Directa del Proyecto.
- Número de empleados que han recibido la capacitación de este programa, por categoría
- Número de empleados contratados en el mes
- Número de empleados capacitados en el mes

5.2.2.3 Programa de Vinculación de Mano de Obra

5.2.2.3.1 Objetivos

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

5.2.2.3.2 Área de Influencia

Núcleos poblados de la zona de influencia directa al Proyecto.

5.2.2.3.3 Vigencia del Programa

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

5.2.2.3.4 Obligaciones

- El Concesionario deberá definir un protocolo o metodología de vinculación de mano de obra calificada y no calificada, que contenga como mínimo: requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación, perfiles requeridos y contactos.
- El concesionario deberá dar cumplimiento al marco jurídico colombiano sobre la generación de empleo garantizando la equidad de género y la igualdad de oportunidades para mujeres, tal como lo establecen algunas leyes como la 823 de 2003 y 1496 de 2011, entre otras.
- Antes de la realización de la reunión de inicio de obra a la que se refiere el programa de información y participación comunitaria, en el numeral 5.2.2.4.3.2 de este mismo Apéndice, el Concesionario debe definir el número aproximado de trabajadores y los perfiles que requiere para las diferentes actividades del Proyecto.
- Durante la reunión de inicio de obra se debe informar a la comunidad sobre el número de trabajadores no calificados y calificados requeridos, requisitos mínimos de contratación, procedimiento de vinculación.
- Las hojas de vida serán recibidas a través de cualquiera de los canales de comunicación con los usuarios señalados en el numeral 5.2.2.1.4 de este Apéndice excepto el call center. En todo caso, el concesionario dispondrá de cuentas de correo específicamente dedicadas a este propósito, así como de un espacio en su página web.
- La selección del personal se hará implementando mecanismos de selección objetiva, previo establecimiento de requisitos y perfiles.
- Con apoyo del SENA se buscará integrar a personas reinsertadas y en estado de desplazamiento, localizadas en los municipios del área de influencia del Proyecto, según directrices de la Agencia Colombiana para la Reintegración.
- La Alcaldía municipal o la Personería, con el soporte que presente la Junta de Acción Comunal del sitio donde reside el candidato de la vinculación laboral, certificará la residencia habitual de éste en el municipio del área de influencia del Proyecto.
- En todas las comunicaciones realizadas por el Concesionario a la población, así como en los contratos de trabajo que éste celebre, se señalará de manera expresa e inequívoca que la ANI no tiene ningún tipo de obligación con los empleados o trabajadores del Concesionario.
- El Concesionario exigirá a sus subcontratistas, incluyendo el Contratista EPC y el Responsable de la Operación la inclusión de una cláusula en sus contratos de trabajo en la cual se obliguen a demostrar que han efectuado de manera puntual los pagos de salarios, sueldos, prestaciones legales o extralegales y aportes

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

parafiscales de sus empleados y en tal sentido el Concesionario debe mantener indemne a la ANI respecto a reclamaciones o conflictos que se generen con sus empleados o trabajadores.

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

5.2.2.3.5 Registros

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

5.2.2.3.6 Autoevaluación y Evaluación

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

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

5.2.2.4 Programa de Información y Participación Comunitaria

5.2.2.4.1 Objetivos

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

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

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

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

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

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

5.2.2.4.2 Área de Influencia

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

5.2.2.4.3 Vigencia del Programa:

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

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

5.2.2.4.3.1 Apropiación, Inserción y Adopción del Proyecto

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

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

5.2.2.4.3.2 Socialización, Sensibilización e Información

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

El Concesionario adelantará para cada una de las tres (3) Intervenciones las siguientes reuniones de información:

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

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

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

Cada reunión debe estar soportada con los siguientes procedimientos:

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

- Reuniones de Inicio:

Por lo menos tres (3) meses antes de iniciar las Intervenciones, y en todo caso antes de la entrega al Interventor de los Estudios de Detalle de la correspondiente Intervención, el Concesionario debe realizar la reunión de inicio para informar a la autoridad municipal y a la comunidad del área de influencia directa, sobre las actividades que se van a realizar, cuándo y en dónde se van a iniciar; se informará también sobre las características técnicas del Proyecto, sobre la oficina de Atención al usuario, sobre el levantamiento de actas de

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

vecindad, sobre el requerimiento de mano de obra para el Proyecto, lo anterior con el objeto de manejar la información desde el Proyecto y evitar que agentes externos al Concesionario, divulguen información falsa o generen expectativas igualmente falsas en la comunidad. Se realizará una reunión de inicio en cada Intervención.

Entre los temas a presentar están:

- Presentación de la ANI
- Presentación del Concesionario
- Presentación de la Interventoría
- Ventajas y beneficios del Proyecto de Concesión
- Alcance general del Proyecto
- Cronograma del Proyecto
- Presentación del Programa de Gestión Social Contractual o PGSC, haciendo énfasis en los impactos y en las medidas de manejo, particularmente las correspondientes al Programa de Gestión Social
- Procedimiento para vinculación de mano de obra
- Alcances de la Gestión Ambiental
- Gestión predial
- Comité de Participación Comunitaria del Proyecto
- Preguntas y Sugerencias.

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

- Reuniones de Avance:

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

- Reuniones de Finalización:

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

- Reuniones Extraordinarias:

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

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

5.2.2.4.3.3 Herramientas y canales de comunicación

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

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

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

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

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

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

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

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

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

5.2.2.4.3.4 Plan de medios

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

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

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

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

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

5.2.2.4.3.5 Generación de opinión pública

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

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

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

5.2.2.4.3.6 Organización para la participación y el desarrollo comunitario

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

- Identificar los actores y organizaciones sociales representativas en el territorio, tales como líderes institucionales y aquellos reconocidos por la comunidad, organizaciones cívicas, comunitarias que tengan incidencia en la ejecución de las obras.
- Realizar un análisis de expectativas e intereses que tienen estos actores en torno al Proyecto y a partir de este análisis definir acciones de relacionamiento las cuales

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

se deben reflejar en un plan a ejecutar. El plan debe involucrar los directivos del Concesionario en los procesos de toma de decisiones estratégicas frente a los actores identificados.

- Elaborar una base de datos que contenga información de contacto y aquella que se considere relevante para construir relaciones sociales permanentes.

5.2.2.4.3.7 Control social

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

5.2.2.4.4 Registros o Fuentes de Verificación

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

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

5.2.2.4.5 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial. Adicionalmente, como parte de la autoevaluación del sistema, el Concesionario implementará anualmente, una encuesta que será desarrollada por una firma de encuestas independiente, mediante la cual obtendrá información acerca del impacto de su estrategia de comunicación en los usuarios del Aeropuerto y en el Área de Influencia Directa del Proyecto. En ningún caso el resultado de la encuesta dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.5 Programa de Apoyo a la Gestión interinstitucional

5.2.2.5.1 Apoyo a la gestión institucional.

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

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

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

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

5.2.2.5.2 Formulación del Plan

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

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

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

5.2.2.5.3 Ejecución del Plan de Capacitación

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

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

5.2.2.5.4 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial. Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario deberá desarrollar metodologías que midan el impacto del plan de capacitación en el cumplimiento de los objetivos del programa. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario

5.2.2.6 Recuperación de Espacio Público

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

- Capacitación y concientización a las autoridades municipales sobre la normatividad inherente al espacio público y la obligación legal del alcalde de mantener libre de ocupaciones.
- Capacitación y sensibilización a organizaciones sociales ubicadas en el área de reserva aérea sobre la normatividad inherente a la conservación del espacio público, para generar el control social en el saneamiento del mismo.
- Empleo de material pedagógico e informativo.
- Capacitación y concientización a las autoridades municipales para que ésta defienda el área de reserva aérea para que el uso del suelo no interfiera con la actividad aeroportuaria.

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

- Concientizar a la autoridad municipal vigilante del POT a que sólo permita el desarrollo de urbanizaciones y parcelaciones en terrenos que no se encuentren dentro del área de seguridad del Aeropuerto.

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

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

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

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

5.2.2.6.1 Registros

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

5.2.2.6.2 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial. Adicionalmente y como parte del proceso de autoevaluación del sistema, el Concesionario deberá desarrollar metodologías que midan el avance en la identificación de iniciativas y proyectos y en su implementación, así como en cuanto a la preservación del espacio público. Los resultados de la medición de estas variables serán presentados semestralmente a la Interventoría. En ningún caso el resultado de la aplicación de la metodología de medición desarrollada por el Concesionario dará lugar a multas o sanciones, pero será utilizado como criterio para el ajuste y mejoramiento de los procedimientos implementados, de ser necesario.

5.2.2.6.3 Registros

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

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

5.2.2.7 Programa de Arqueología Preventiva

5.2.2.7.1 Objetivo

En caso de requerirse información arqueológica o de consultas previas por parte de la Autoridad Ambiental, esta estará a cuenta y riesgo del concesionario teniendo en cuenta los parámetros establecidos por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia-ICANH, y del Ministerio del Interior respectivamente.

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

5.2.2.7.2 Área de Influencia

Área de Influencia Directa del Proyecto.

5.2.2.7.3 Vigencia del Programa

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

5.2.2.7.4 Obligaciones

5.2.2.7.4.1 Plan de Arqueología

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

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

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

- a) Diagnóstico y Evaluación.
- b) Plan de Manejo Arqueológico.

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

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

5.2.2.7.4.2 Protección de Monumentos

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

5.2.2.7.4.3 Concientización y Educación

En adición a lo anterior, el Concesionario deberá brindar capacitación al personal de obras civiles que intervenga en el área, autoridades y comunidad local en general, sobre la importancia del Patrimonio Arqueológico de la Nación y su conservación. También deberá realizar charlas y talleres donde se involucre todo el personal de obra (interventoría y

Concesionario) y a la comunidad local; dichas charlas deben estar enfocadas en dar a conocer la importancia de la preservación del Patrimonio Arqueológico.

5.2.2.7.4.4 Hallazgos Arqueológicos

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

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

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

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

5.2.2.7.4.5 Registros

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

- Solicitud de Autorización de Intervención ante el ICANH
- Autorización de intervención expedida por el ICANH
- Informe final con plan de manejo arqueológico específico
- Radicado del informe en el ICANH
- Concepto y aprobación por parte del ICANH del informe final y el Plan de Manejo arqueológico
- Informe de las actividades realizadas.

- Registro fotográfico.
- Listas de asistencia a las actividades.

5.2.2.7.5 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, y en particular la efectiva ejecución de las medidas de mitigación cumpliendo con las normas técnicas y especificaciones aplicables a la infraestructura correspondiente, es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

5.2.2.8 Programa de Gestión Social “Buen Vecino”

5.2.2.8.1 Objetivo

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

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

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

5.2.2.8.2 Área de Influencia

Área de Influencia Directa e Indirecta

5.2.2.8.3 Vigencia

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

5.2.2.8.4 Componentes

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

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

5.2.2.9 Programa Acompañamiento a la Gestión Sociopredial

5.2.2.9.1 Objetivo:

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

5.2.2.9.2 Área de influencia:

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

5.2.2.9.3 Vigencia

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

5.2.2.9.4 Obligaciones

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

- Conocer las normas de ordenamiento territorial aplicables a los municipios del Área de Influencia Directa del Proyecto.
- Establecer la disponibilidad de tierras aptas para urbanización o en proceso de urbanización en el municipio del Área de Influencia Directa del Proyecto, o en municipios aledaños.
- Evaluar la oferta y demanda de bienes inmuebles en el municipio del Área de Influencia Directa del Proyecto o municipios aledaños
- Definición de un portafolio de servicios inmobiliarios que contenga como mínimo lo siguiente: inmuebles identificados (lotes, áreas de terreno, viviendas o apartamentos identificados en la zona de influencia del Proyecto), ubicación, características del inmueble, datos del propietario y costos.
- Identificación de las unidades sociales objeto de acompañamiento social y del tipo de apoyo requerido (técnico, jurídico o social).
- Hacer visitas y acciones de acompañamiento de conformidad con las necesidades de cada unidad social.
- Diseño e implementación de estrategias que faciliten el cambio y adaptación en el nuevo sitio. (Contemplar acciones individuales o colectivas como charlas, talleres o conversatorios para facilitar el proceso de duelo por la pérdida del lugar de residencia o ruptura de las redes sociales de apoyo y que promuevan una actitud proactiva ante el cambio.

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

- Seguimiento al proceso de adaptación en el nuevo hábitat o evaluación ex post que permita registrar si hubo mantenimiento o mejoramiento de las condiciones de vida; esta se realizará por un periodo de un año (como mínimo tres visitas cada cuatro meses de seguimiento al nuevo Predio, una vez se encuentre instalado la unidad social en el mismo) y diligenciar los formatos definidos por la ANI para dichas visitas.

5.2.2.9.5 Manejo de Equipamiento Comunitario:

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

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

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

5.2.2.9.6 Registros

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

5.2.2.9.7 Evaluación y Autoevaluación

La realización de las actividades descritas en este programa, incluyendo la preparación de planes y la ejecución de los mismos es obligatoria, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las multas contenidas en el numeral 6.1.5 del Apéndice 1 - Parte Especial.

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

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

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

5.3 Programa de Reasentamiento

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

5.3.1 Población Objetivo

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

5.3.2 Alcance de las Obligaciones del Concesionario

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

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

5.3.3 Financiación del Plan de Reasentamiento

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

5.3.4 Fuerza Mayor

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

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

- a. Ocurrido el Evento Eximente de Responsabilidad, la ANI procederá a revisar el cronograma previsto para obtener la disponibilidad del Predio, o el alcance de la actuación respectiva a fin de eliminar de la misma intervención las obras asociadas al (los) Predio(s) que no se encuentran disponibles al estar ilegalmente ocupados, o modificar el área del proyecto, entre otras opciones, procurando que se mantengan los requisitos previstos en la Ley para que la Intervención siga siéndolo.
- b. El valor de la Retribución correspondiente a la Intervención afectada se recalculará para reflejar las modificaciones realizadas, en la medida en que se está ante un Evento Eximente de Responsabilidad, para lo cual la ANI usará como referencia la Información Financiera. En caso de desacuerdo entre las Partes se acudirá al Amigable Componedor.
- c. Cuando se redefinan las actuaciones de las Intervenciones afectadas, las obligaciones de Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación Comercial, Adecuación y Modernización se iniciarán en el plazo

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

inicialmente previsto sin contar con los Predios que permanecen ocupados. Tampoco se impondrán Multas o se afectará el ingreso del Concesionario por no poder cumplir con los Indicadores, siempre que tal incumplimiento se deba a la imposibilidad de concluir las Intervenciones por cuenta de los Predios ocupados.

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

6 INTERACCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

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

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

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA**

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

7 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

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

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

Portada

- Nombre del Proyecto.
- Plano del Proyecto.
- Periodo a que corresponde el informe.

Contenido

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

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

8 PERSONAL


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


En el evento en que el Concesionario decida ejecutar de manera directa estas obligaciones, deberá contar con un (1) Profesional en Ciencias Sociales (Trabajador Social, Sociólogo, o antropólogo) con experiencia de 5 años en formulación y ejecución de proyectos sociales, 3 de los cuales deben ser de experiencia específica en Gestión Social en obras de infraestructura; este Residente Social trabajará tiempo completo. Adicionalmente, se deberá contar con un profesional para cada dos de 6 los programas del Plan de Gestión Social Contractual establecido en el presente contrato, para estos programas el Concesionario deberá contar con un profesional con tres (3) años de experiencia en proyectos de Gestión Social o trabajo comunitario dos (2) de los cuales deben ser de experiencia específica en obras de infraestructura. La hoja de vida del profesional deberá ser remitida a la ANI para revisión del cumplimiento de los requisitos previstos.

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

9 FORMATOS PSB

APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

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

 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	<p>Concesión: XXX-2015</p> <hr/> <p>RECEPCIÓN DE PETICIONES</p> <p>FPSB-01</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>logotipo del Concesionario</p> </div>
--	---	---

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 _____




MINTRANSPORTE



APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE
EL EDEN DE ARMENIA Y BENITO SALAS DE NEIVA

Plan Social Básico –PSB

Proyecto Aeropuerto – Benito Salas Vargas - Neiva

	Concesión: XXX-2015	
	TRAMITE DE PETICIONES FPSB-02	

Fecha: (d-m-a)

Nº 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:

**APENDICE No. 6 – GESTIÓN SOCIAL
AEROPUERTOS DE SUR-OCCIDENTE**

--	--	--

 <small>Agencia Nacional de Infraestructura</small>		
---	--	--

FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE DEL PETICIONARIO	ASUNTO	SEGUIMIENTO	FECHA DE CIERRE
Apendice 6 – Gestión Social			Página 48 de 48	