	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROPIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR

La información aquí contenida es propiedad del INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR, por lo tanto, no debe reproducirse, exponerse o discutirse más allá del grupo a quien va dirigida. Al recibir este documento, el destinatario acuerda no reproducir o hacer esta información disponible en ninguna forma a personas que no estén directamente relacionadas y sean responsables de la evaluación de su contenido.



	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. OBJETIVO.	3
2. ALCANCE.	3
3. INTRODUCCION.	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. ENFOQUE METODOLÓGICO	4
5.1 FASE INVITAR	6
5.2 FASE 2 IMPLEMENTAR	12
5.3 FASE 3 ESTRUCTURAR.....	15
6. CONDICIONES INSTITUCIONALES.....	18

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

1. OBJETIVO.

Brindar herramientas prácticas para la implementación de espacios en el marco del ciclo de la gestión de participación ciudadana con el fin de promover una comunicación efectiva con los grupos de valor.

2. ALCANCE.


Involucra a los procesos de Direccionamiento Estratégico, procesos misionales y proceso de Relacionamiento con el Ciudadano con la definición de una metodología de formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas, planes, programas y proyectos del Instituto Nacional para Sordos – INSOR en el marco participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, cuyos principales actores son los grupos de valor según caracterización de usuarios del INSOR.

3. INTRODUCCION.

La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos, así como de la concepción de un Estado democrático.

El presente documento establece la metodología que EL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR ejecutará para identificar y describir los espacios de participación dispuestos para los ciudadanos, entidades y empresas que interactúan con La Entidad. Refiere los ejercicios participativos en políticas, planes, programas y proyectos donde se realiza la construcción de soluciones y medición de resultados con base en la consulta y participación de los grupos de valor.

Finalmente, puntualiza mecanismos disponibles y propuestos para promover un gobierno abierto; dado que uno de los propósitos principales es efectuar acciones de mejoramiento continuo y participación democrática con todos los actores involucrados.

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

4. DEFINICIONES

Participación Ciudadana: es una acción colectiva o individual que les permite a los diferentes actores sociales influir en los procesos, proyectos y programas que afectan la vida económica, política, social y cultural del país.


Veedurías: Son un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Las veedurías ciudadanas están reglamentadas por la ley 850 del 2003 y el acuerdo 142 de 2005, normas que establecen el procedimiento para su constitución.

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que haga la ciudadanía, por manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

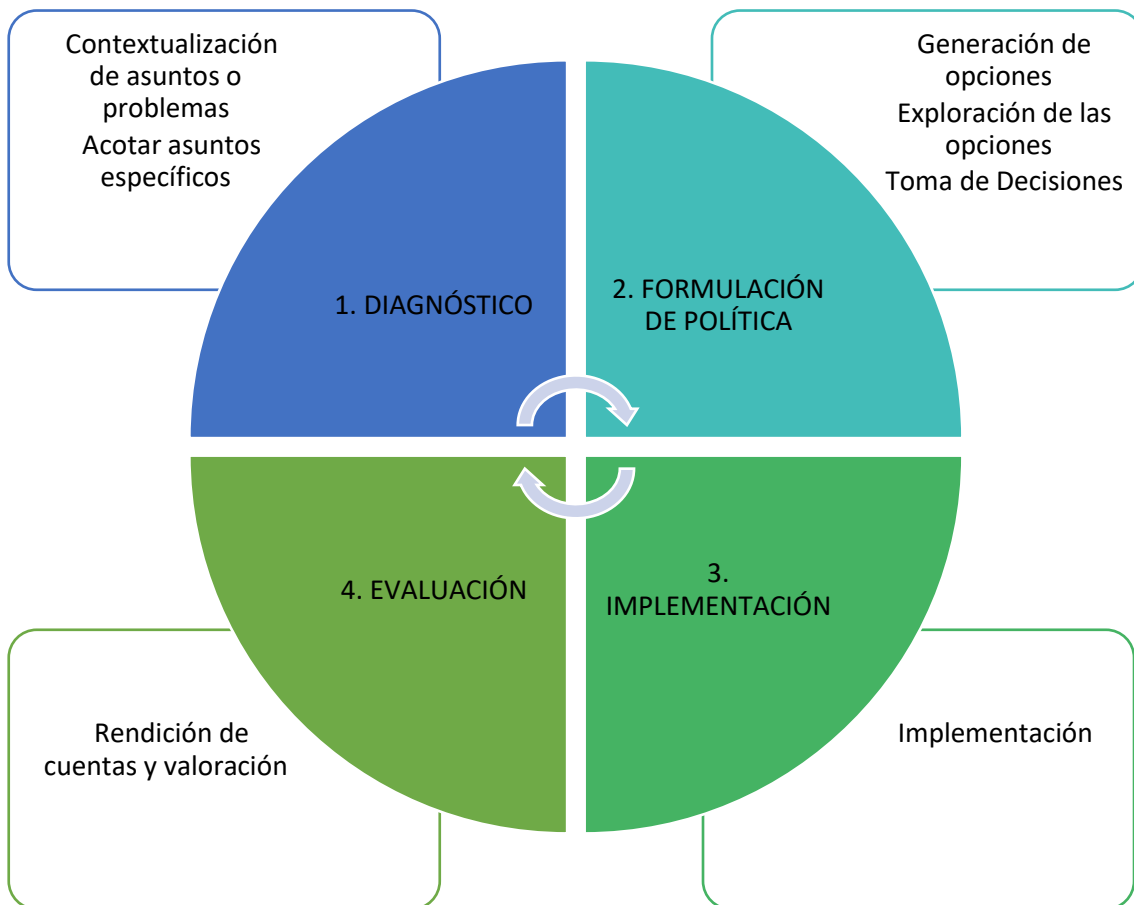
5. ENFOQUE METODOLÓGICO

Para formular e implementar políticas públicas y tomar decisiones estratégicas que respondan a la necesidad real del contexto, es necesario tener un relacionamiento cercano y de confianza con los actores de interés. Siendo ellos el objeto de la política y quienes mejor conocen su propia realidad.


El ciclo de la gestión pública tiene cuatro fases: el diagnóstico, la formulación de la política, su implementación y su evaluación. La presente guía tiene como intención, brindar las orientaciones para la construcción de espacios que cumplan con alguna de las fases de participación, sean adecuados, que su estructura cuente con mayor calidad de interacción y, en consecuencia, se logren mejores resultados.

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

El Instituto Nacional para Sordos, en cumplimiento a los lineamientos definidos en la "Guía para el diseño de espacios de participación e involucramiento ciudadano" del Ministerio de Educación Nacional (PL-GU-05. Versión: 1), acoge las fases y siete momentos definidos, en los que los espacios de participación ciudadana son importantes para alcanzar resultados más efectivos, por tal razón, el Instituto articula y desarrolla una adaptación del documento original:



A partir de las fases y momentos en el ciclo de gestión pública proyecta la apertura de espacios de participación y cada uno de esos momentos define el alcance del espacio particular.

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

5.1 FASE INVITAR

La primera condición para un proceso o espacio de participación efectivo, es decir que llegue a resultados concretos y útiles para todos los participantes, es una invitación clara. Esto implica en primera medida saber en qué momento del ciclo de la gestión se encuentra el proceso para orientar y acotar los espacios de participación.


Al invitar a otros a participar en un proceso dentro del ciclo de la gestión, se está reconociendo que la tarea solo puede tener los resultados esperados cuando se involucra a los grupos de valor. Un espacio de participación debe ser pertinente y relevante. Por eso un espacio participativo de calidad, que fomente el involucramiento ciudadano, parte de que haya un mínimo de confianza y un relacionamiento en el que se reconozca la legitimidad de los involucrados. Plantear la invitación a espacios de participación implica la consideración de cuatro elementos:

1. Sentir la **NECESIDAD** del momento.
2. Definir de manera clara y provocadora el **PROPÓSITO** que fluye de la necesidad.
3. Apropiar los **PRINCIPIOS** que guían las relaciones entre las personas mientras se trabaja e interactúa en conjunto.
4. Mapear las **PERSONAS** de acuerdo a su nivel de involucramiento en el proceso.

Una vez se hace una invitación considerando estos cuatro elementos, se debe estar dispuesto a revisarlos constantemente, dado que el contexto de la gestión pública es dinámico y complejo.

Paso 1: La Necesidad

Independientemente de si un espacio de participación es formal y regulado, como por ejemplo una audiencia de rendición de cuentas, siempre ocurre dentro de un contexto que exige respuestas adecuadas para un momento en el tiempo. La pertinencia de un espacio de participación es producto entonces de la capacidad de leer ese contexto y sentir la necesidad del momento.


	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

Los temas que abarca el Instituto Nacional para Sordos se desarrollan dentro de un contexto social, económico y político que cambia en el tiempo. Para explorar la necesidad, es posible que se requiera involucrar a algunas personas cercanas y con conocimiento de la situación del tema a tratar dentro de un contexto amplio.

A continuación, se sugieren una serie de preguntas para orientar la definición de la necesidad para cada momento dentro del ciclo de la gestión:

1. Contextualización de asuntos o problemas: ¿Qué ocurre en este momento en el país/el mundo que le da especial importancia al trabajo del INSOR? ¿Qué es necesario entender en este momento?
2. Acotar asuntos específicos: ¿Qué hace que el INSOR sea llamado a abordar este asunto? ¿Cuáles son los retos y oportunidades que enfrentamos en estos momentos? ¿Por qué es importante abordar este asunto?
3. Generación de opciones: ¿Qué necesita el país/el sector de este espacio? ¿Cómo salimos de lo que conocemos para incluir nuevas perspectivas?
4. Exploración de las opciones: ¿Qué necesitamos tener en cuenta para tomar decisiones? ¿Qué criterios debemos definir para acotar las opciones? ¿Cuáles son las condiciones mínimas de calidad que se deben considerar en el proceso? ¿Tenemos restricciones de tiempo o presupuesto? ¿Cuál es el marco legal de esta iniciativa?
5. Toma de decisiones: ¿Qué nivel de consenso se debe alcanzar para tomar la decisión? ¿Qué tipo de conflicto puede surgir al tomar la decisión? ¿Qué criterios pesan más para tomar la decisión?
6. Implementación: ¿Qué se necesita para seguir adelante? ¿Qué necesitamos aprender de lo que se ha avanzado? ¿Cómo generar más apropiación del proceso? ¿Qué tipo de obstáculos y oportunidades hemos encontrado?
7. Rendición de cuentas y evaluación: ¿Qué tanto de lo que se planeó se logró? ¿Por qué lo logrado fue diferente a lo planeado inicialmente? ¿Sobre qué se debe seguir construyendo? ¿Qué se debe dejar de hacer? ¿Qué se puede hacer mejor? ¿Qué entendemos ahora que no habíamos visto antes? ¿Qué debemos aprender para el futuro?

Paso 2: Propósito

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

De la necesidad fluye el propósito, que es aquella frase concreta y provocadora que convoca a los participantes a aportar desde la mejor versión de sí mismos. El marco del propósito de un espacio dentro del ciclo de gestión es el momento del proceso, sin embargo, el propósito debe establecerse de manera clara y precisa dentro de ese marco:

1. Contextualización de asuntos o problemas: La naturaleza de un espacio de participación en este momento es de divergencia, responde a la necesidad de darle un sentido colectivo a lo que está sucediendo. ¿Qué información ayuda a construir sentido colectivo de este asunto?


2. Acotar asuntos específicos: Diferente del momento anterior, este es un momento de convergencia que responde a la necesidad de identificar de manera precisa lo más importante y lo más urgente en un sentido estratégico. Es importante tener en cuenta que el propósito de un espacio de priorización de asuntos no se debe formular como la falta de una solución ya establecida. ¿Dónde queremos concentrar la energía?

3. Generación de opciones: De nuevo este es un momento de divergencia. Y solo hasta este momento se comienzan a visualizar soluciones o acciones para responder a los asuntos priorizados. El propósito en este momento responde a la necesidad de contemplar lo que es posible. Si esta iniciativa desarrolla todo su potencial, ¿que soñamos que es posible?

4. Exploración de las opciones: En este momento se llama de nuevo a la convergencia. El propósito surge de la necesidad de acotar lo que es posible a lo que es viable dadas las restricciones que existen: legales, técnicas, presupuestales o temporales. ¿Qué puede hacer/crear/inspirar este trabajo?

5. Toma de decisiones: Habiendo explorado y limitado las opciones disponibles, el propósito de un espacio de participación en el momento de toma de decisiones surge de la necesidad de escoger la mejor opción a la luz de los intereses de los participantes del espacio. El momento de toma de decisiones, no solo incluye optar por una opción, sino por el curso de acciones necesarias para implementarla. ¿Cuál es el siguiente nivel para nuestro trabajo? ¿Hacia dónde debemos apuntar?

6. Implementación: Los espacios de participación durante la implementación de una política pública ocurren para involucrar a los interesados en la ejecución de la política. El propósito de dichos espacios se deriva de necesidades de tipo operativo para cumplir con los objetivos de la política. ¿Qué propósito podemos adoptar, que responda mejor a la necesidad? ¿Cuál

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

es la pregunta más simple y poderosa que podemos mantener en el corazón de nuestro trabajo?

7. Rendición de cuentas y evaluación: Es el último momento dentro de la interacción del ciclo de política y su propósito fluye de la necesidad de aprender sobre los resultados para ajustar y de dar cuenta de lo sucedido en el ciclo de política. ¿Cómo lo aprendido se refleja en una mejora continua?

Al responder las preguntas orientadoras, el propósito del espacio de participación toma la forma de una frase que sintetiza el espíritu de lo que se quiere lograr en ese momento. Se expresa a partir de un verbo en infinitivo, pero con la suficiente precisión para guiar la construcción del espacio.


Paso 3: Principios

Los principios de cooperación son aquellos que orientan la manera en la que se quiere trabajar con los participantes en los espacios a convocar. Deben ser simples, apropiados por el grupo, sencillos y comprendidos por todos. Son aquellos que permiten que la relación entre los actores involucrados se mantenga en el tiempo, y por eso son más que formalismos escritos en un papel: son un acuerdo tácito entre los participantes en el que se fundamenta el proceso de participación. Tener principios claros permite adoptar actitudes que conllevan a lograr mejores resultados.

Para definir los principios de interacción nos podemos preguntar:

- ¿Qué es importante tener en mente sobre la manera en la que queremos trabajar con las personas que participen en el espacio?
- ¿Qué es lo más importante a tener en cuenta cuando estemos en el proceso de diseño del espacio de manera que se satisfagan la necesidad y el propósito?
- ¿Qué es lo que nos hace únicos cuando trabajamos juntos, que podemos traer a este espacio?
- ¿Cómo es la mejor versión de nuestro equipo de trabajo?
- ¿Qué valores queremos traer a la vida en este espacio?

Algunos ejemplos de principios que pueden surgir al responder esas preguntas son:

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022


- Mantenemos la mente abierta y suspendemos el juicio
- Respetamos el tiempo de los demás porque entendemos que es tan valioso como el propio
- Discutimos sobre los asuntos no lo hacemos personal
- Si surgen conflictos los resolvemos antes de que se salgan de control
- Mantenemos una actitud de curiosidad y asombro

Paso 4: Personas

La pluralidad y asimetría entre los grupos de interés es amplia. Desde la perspectiva de los interesados, la participación ciudadana es un derecho, pero más allá es la oportunidad de incidir en el proceso de toma de decisiones estratégicas de interés para los ciudadanos y sus organizaciones. Y esa promesa de incidencia es la que convoca a la participación. Con esto en mente, al convocar personas a un espacio de participación la primera pregunta que debemos hacernos es ¿Qué tan amplia debe ser la convocatoria, para cumplir esa promesa de incidencia? La respuesta varía de acuerdo al momento del ciclo de la gestión, el contexto, las características del asunto en discusión y por supuesto la necesidad y el propósito identificados para el espacio. Para mapear la red de personas que pueden contribuir a lograr el propósito se comienza por identificar al equipo motor:

El equipo motor es aquel que está más comprometidos con el proceso y son responsables del proyecto o trabajo que se está llevando a cabo. Ellos pueden ser:

- Los convocantes: son quienes han manifestado la necesidad y están más interesados en lo que resulte del espacio.
- Logísticos: Se ocupan de los detalles prácticos y operativos, como los materiales, registro, tecnología, comunicaciones y aspectos administrativos.
- Anfitriones del espacio: Son quienes aseguran las condiciones para el trabajo conjunto. Se encarga de los aspectos estéticos y físicos del espacio. Para el caso de espacios en virtualidad, el anfitrión tecnológico hace que la tecnología no sea una barrera para la participación.


	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

- Documentadores: Son quienes cosechan los hallazgos durante el proceso y utilizan diferentes medios para hacer visibles los aprendizajes y entregar resultados útiles.
- Anfitriones del proceso: Conducen y facilitan la conversación. Han participado en la construcción del espacio y son quienes mantienen vigentes los principios identificados. Contienen el espacio, haciéndolo seguro para los participantes.
- Perspectiva estratégica: Son quienes entienden la necesidad del espacio y tienen el poder y los recursos para hacerlo posible.

Una vez definido el equipo motor, se identifica a aquellos actores esenciales para el proceso. Según el momento del ciclo de la gestión, una manera de identificarlos puede ser respondiendo:

1. Contextualización de asuntos o problemas: ¿Quiénes son los principales afectados? ¿Quiénes son los responsables? ¿Quién tiene conocimiento del territorio específico? ¿Quién puede ofrecer perspectivas distintas?
2. Acotar asuntos específicos: ¿Quién tiene poder/incidencia política? ¿Quiénes son los mayores afectados?
3. Generación de opciones: ¿Quién tiene conocimiento específico del asunto? ¿Si el tema es muy especializado - Hay prerrequisitos técnicos para poder contribuir? ¿Quiénes pueden ser aliados del proceso?
4. Exploración de las opciones: ¿Quién conoce las restricciones presupuestales, legales y políticas? ¿Con quién tenemos que hablar para definir criterios de priorización?
5. Toma de decisiones: ¿Quién puede influenciar la decisión? ¿A quién afectará la decisión?
6. Implementación: ¿Quién tiene la autoridad para acelerar o impedir este proceso?
7. Rendición de cuentas y evaluación: ¿Quiénes participaron en el proceso? ¿A quiénes benefició? ¿A quiénes les interesan nuestros resultados?

En el siguiente nivel de involucramiento, están los actores a quienes se debe consultar y mantener informados del proceso. Pueden ser actores de alto nivel, que no participan en el espacio de diálogo, pero ofrecen direccionamiento estratégico y tienen interés en el desarrollo del proceso. O pueden ser actores que de no ser incluidos en el espacio le pueden restar legitimidad, así no tengan poder de decisión.

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

Por último, están los actores a quienes se debe informar de manera general y con menos frecuencia. No tienen incidencia, pero sí algún interés y no van a ser involucrados directamente.

En general mientras más cerca estén los actores a la entidad, tendrán más responsabilidad y compromiso con los resultados y por lo tanto le dedicarán más energía al proceso.

La invitación


Una vez se han considerado los elementos de necesidad, propósito, principios y personas, se puede proceder a construir la invitación al espacio de participación. De acuerdo al nivel de involucramiento de los actores se les invita a contribuir o participar en función del propósito declarado para el espacio. Esto implica que la invitación no es igual para todos y no necesariamente se hace por el mismo canal. Aquellos convocados, al recibir la invitación pueden entender el alcance del espacio, lo que se espera de ellos y lo que pueden sacar del mismo.

5.2 FASE 2 IMPLEMENTAR

Una buena estrategia de implementación produce resultados sostenibles. En esta fase exploramos la pregunta ¿Cómo trabajar unos con otros de una manera participativa que conduzca a resultados efectivos y produzca una acción sostenida en el tiempo?

La finalidad de los procesos participativos es obtener mejores resultados. Recolectar cuidadosamente los resultados obtenidos asegura que el trabajo estratégico se mantenga después de que el espacio de participación haya concluido.

A medida que surgen buenos resultados del espacio participativo, debemos ser conscientes de la naturaleza de esos resultados y de cómo podemos apoyarlos y sostenerlos.

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

Paso 5: Resultados

En este enfoque nos referimos a los resultados de un espacio participativo, a partir de las condiciones, la necesidad identificada, el proceso de exploración e indagación y las iniciativas generadas.

Los resultados pueden surgir a nivel individual y colectivo y pueden ser clasificados en intangibles y tangibles. El criterio individual hace referencia a las reflexiones y aprendizajes de cada participante que contribuyen al aprendizaje colectivo. El criterio colectivo son las propuestas, acuerdos, decisiones y acciones que evidencian que se ha llegado a un siguiente nivel colectivo de significado.

Lo colectivo va más allá del registro o transcripción de lo ocurrido. Los verdaderos resultados consisten en dar sentido a la información generada, en identificar patrones emergentes y en encontrar nuevas preguntas que surgen en iniciativas para dar continuidad al proceso participativo.


Los resultados deben ser difundidos, de manera que estos tengan el impacto deseado.

Algunas preguntas que pueden orientar el tipo de resultados son:

- ¿Qué deseamos obtener como resultados tangibles e intangibles?
- ¿Cuáles son los resultados más pertinentes para nuestra necesidad?
- ¿Cómo asegurar que recolectemos, valoremos y compartamos los resultados más esenciales?
- ¿Cómo vamos a medir y evaluar el resultado de nuestro trabajo?
- ¿Cómo vamos a hacer nuestro trabajo visible y útil?

Al momento identificar los resultados nos podemos preguntar:

- ¿Qué aprendimos?
- ¿Qué tuvo sentido?
- ¿Qué patrones están emergiendo?
- ¿En qué punto del camino estamos?
- ¿Cuáles son los próximos pasos?
- ¿Qué pregunta, si fuera respondida, nos llevaría al próximo nivel?

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

- Contextualización de asuntos o problemas: ¿Qué comprendemos mejor ahora sobre este asunto o problema?
- Acotar asuntos específicos: ¿En qué aspectos del problema o asunto se requiere concentrar nuestra acción?
- Generación de opciones: ¿Qué oportunidades nuevas han surgido? ¿Con qué nuevos aliados contamos ahora?
- Exploración de las opciones: ¿Cuáles opciones se adecúan a los criterios de calidad? ¿Qué opciones responden mejor al asunto en cuestión?
- Toma de decisiones: ¿A qué acuerdos hemos llegado?
- Implementación: ¿Qué compromisos y acciones vamos a implementar?
- Rendición de cuentas y evaluación: ¿Qué retroalimentación recibimos?


Paso 6: Arquitectura de implementación.

La expresión arquitectura de implementación se refiere a cómo se hacen sostenibles en el tiempo los resultados del proceso participativo. Esto nos invita a pensar en que ocurre el día después del espacio de participación.

Por arquitectura entendemos las políticas, planes, estrategias, presupuestos y estructuras organizacionales para las cuales estos resultados son relevantes. Este término también hace referencia a las capacidades, recursos y relaciones de poder e influencia que se requiere movilizar para que los resultados de la participación tengan un alcance significativo en el largo plazo.

Las siguientes preguntas sirven para orientar la definición de la arquitectura de implementación:

- ¿Cómo se vinculan los resultados de este espacio con la arquitectura institucional existente?
- ¿Qué personas en posiciones de poder e influencia necesitamos involucrar para hacer sostenibles los resultados?
- ¿Qué capacidades humanas, técnicas y financieras se requieren para implementar estos resultados?
- ¿Cómo mantenemos y nutrimos las relaciones construidas durante el espacio de participación?

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

- ¿Qué compromisos estamos dispuestos a hacer para contribuir al logro del propósito?
- ¿Cómo damos continuidad a lo que hemos empezado?

Identificar la arquitectura en un esquema, que nos permita visualizar de manera gráfica las iniciativas entendidas y beneficios a largo plazo:

Vínculos con la arquitectura institucional	Poder e influencia
<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •
Capacidades requeridas para implementar los resultados	Compromisos para dar continuidad
<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

5.3 FASE 3 ESTRUCTURAR


Hasta el momento hemos creado el centro del espacio de participación a partir de hacer la conexión entre la necesidad, el propósito y las personas que van a estar involucradas. También hemos definido cómo se van a obtener los resultados y cuál es la arquitectura que va a soportarlos en el tiempo. En esta fase definimos los procesos y actividades que nos permitirán lograr el propósito.

Paso 7: Concepto

El concepto es una descripción en grandes rasgos de la forma que va a tomar el espacio de participación. El concepto ayuda a aterrizar los pasos anteriores en una idea que los une, les da coherencia y que nos ayuda a articular cómo vamos a trabajar.

La definición del concepto invita a activar nuestra creatividad y para ello puede ser útil pensar en metáforas que sintetizen los elementos esenciales como el propósito y duración del espacio y las personas a ser involucradas. Tener claridad sobre el concepto nos permite mayor flexibilidad al momento de definir qué tipos de estructura sirven para cumplir con el propósito.

- ¿Cuál es la forma que va a tomar el espacio de participación?

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

- ¿Cómo vamos a llevar a la práctica los principios acordados?
- ¿Qué metáfora puede guiar y representar el trabajo hacia el propósito?
- ¿Cuáles son los elementos básicos que mejor describen el trabajo hacia el propósito?
- ¿Qué nombre le vamos a dar al espacio de participación?

Paso 8: Creencias limitantes


Buena parte del trabajo que se hace en materia de participación se realiza basado en modelos de comportamiento que se dan por sentado. Para que surjan la creatividad y la innovación se requiere examinar los supuestos que tenemos sobre el deber ser de nuestro trabajo o las reacciones de los actores que queremos involucrar. Esas creencias, son pensamientos fijos e ideas recurrentes en nosotros que impiden el éxito del trabajo colectivo, son puntos ciegos que nos impiden ver cuando emergen las posibilidades.

Si no tomamos en cuenta la condición interna desde la que actuamos, no van a ocurrir los cambios que queremos que ocurran. La naturaleza y calidad de los cambios que queremos ver en el exterior está directamente relacionada con el cambio interior que estamos dispuestos a hacer. Cuando identificamos esas creencias limitantes, nuestra conciencia está más despierta, de forma que somos conscientes al momento que esas ideas vuelven a surgir y en consecuencia estamos mejor preparados para impedir que se atraviesen en el camino del trabajo colectivo.

- ¿Qué nos da miedo cuando pensamos en nuevas formas de participación?
- ¿Qué pensamientos o sentimientos surgen cuando pensamos en este espacio participativo?
- ¿A qué somos escépticos?
- ¿Qué sería posible si esas creencias no fueran ciertas?
- ¿Qué dicen las partes interesadas sobre nuestro trabajo?

Paso 9: Estructura

En el caso que nos ocupa en esta guía la estructura es esencialmente una agenda metodológica. La tarea primordial en la estructuración de esta

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

agenda es seleccionar las metodologías que mejor se ajustan al propósito y al momento de la participación.

Un criterio útil al momento de seleccionar una metodología específica es definir el grado de interacción que es más pertinente. En términos generales hay un *trade off* entre el número de voces involucradas y el nivel de control que se puede tener de un espacio participativo. Entre menos voces participan, mayor control tengo del proceso, pero menos riqueza surge en términos de apropiación, creatividad e innovación.


Además de identificar una metodología específica se requiere definir la secuencia o flujo, en la cual estas van a ser usadas.

Al momento de definir el lugar y el momento en que va a ocurrir el espacio de participación se debe considerar las circunstancias de cada uno de los actores a invitar para garantizar su participación efectiva. Por esta razón se debe tener la intención de encontrarse con las personas donde están y en las condiciones en que se encuentran. Eso implica elegir cuidadosamente los lugares (físicos y virtuales) en función de la accesibilidad y los horarios y la duración en función de la conveniencia. Así mismo considerar si es necesario ofrecer posibilidades sincrónicas y asincrónicas de participación.

- ¿Cuál es la estructura que desarrolla el concepto, sirve a las personas, sigue los principios, sirve al propósito y atiende la necesidad?
- ¿Cómo podemos combinar de manera sabia varias metodologías para lograr el propósito?
- ¿Qué preguntas logísticas necesitan ser resueltas?
- ¿Qué recursos (logísticos, técnicos, metodológicos) son necesarios y cómo van a ser provistos?

Esquema de Construcción del Espacio de Participación

Nombre del espacio de participación	¿Cómo nombrar el espacio de manera que transmita el concepto?	
Duración	¿Cuánto tiempo asignamos a esta actividad de forma que haya suficiente interacción para cumplir el objetivo de la actividad?	¿Cada actividad fluye en función de maximizar las interacciones para cumplir el propósito del espacio?

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022


Actividad	¿Cómo nombrar esta actividad de manera que transmita el concepto?	¿El flujo de actividades construye una historia coherente que refleja el concepto?
Descripción	¿Cómo es la metodología de interacción vamos a utilizar para lograr el objetivo de esta actividad?	¿Son las metodologías pertinentes y adecuadas para los participantes considerando sus necesidades y condiciones?
Objetivo de la actividad	¿Cómo contribuye esta actividad a lograr el propósito del espacio de participación?	¿Falta algo, sobra algo en función del propósito ?
Resultados	¿Qué esperamos que emerja de esta actividad y cómo vamos a identificarlo?	¿El resultado es útil para el propósito y va a satisfacer la Necesidad de las personas?
Recursos logísticos, tecnológicos y metodológicos	¿Qué necesitamos para hacer posible esta actividad?	¿Se tiene lo necesario para darle fluidez a la interacción?
Responsables	¿Quién estará a cargo de conducir la actividad? ¿Quién hará la cosecha? ¿Quién está a cargo del espacio (físico o virtual)?	¿Tenemos al equipo que puede sostener y cuidar el espacio para que sea seguro?

El esquema de cada espacio de participación es intencionado para cuidar de tres elementos esenciales: las personas, el propósito y el proceso. Cuidamos a las personas al acordar y seguir unos principios que honran lo que cada quien puede aportar y al estar alerta a las creencias limitantes que pueden interponerse en la colaboración. Cuidamos el propósito al verificar que este responde a una necesidad real y al obtener los resultados que nos van a llevar a la acción. Cuidamos el proceso al definir un concepto y una estructura para cada espacio de participación y al integrar los resultados a la arquitectura de implementación que los hace útiles.

6. CONDICIONES INSTITUCIONALES

Menú Participa

El Instituto Nacional para Sordos ha dispuesto en la Sede electrónica institucional un subsitio que garantiza la divulgación de información asociada a los espacios y mecanismos de participación, colaboración, rendición de

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSION: 2
		FECHA: 27/09/2022

cuentas y control social de la gestión institucional. De esta manera, desde el sitio oficial www.insor.gov.co se cuenta con el Menú Participa y en él, se comparte los avances de las acciones de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de las decisiones y acciones ejecutadas en el cumplimiento de la misión del INSOR.

De acuerdo a los lineamientos establecidos en el documento técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública, "Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública", la estructura del Menú Participa debe contener seis secciones, así:


1. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas.
2. Planeación y presupuesto participativo.
3. Consulta ciudadana.
4. Colaboración e innovación abierta.
5. Rendición de cuentas.
6. Control social.

El INSOR en función de la misionalidad comunica e invita a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para que intervengan en el ciclo de la gestión pública en relación con el desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, información que será tenida en cuenta en el Menú Participa. En este sentido, la entidad establece las acciones necesarias para la revisión, producción, organización y publicación de la información específica y en lenguaje claro que requiere cada sección del Menú Participa, en cumplimiento de los lineamientos y requisitos normativos respectivos.

Monitoreo

El Instituto Nacional para Sordos, ha definido como dependencia responsable de la implementación de la Política de Participación Ciudadana a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y respectivamente al Grupo Interno de Trabajo Relación con el Ciudadano. Siendo esta la encargada de liderar la implementación de las Políticas que inciden en la relación con la ciudadanía.

Es preciso, incorporar en la presente guía, que se requiere la articulación de esfuerzos por parte de los procesos misionales, de apoyo y estratégicos: Gestión Educativa, Promoción de Derechos, Relacionamiento con el Ciudadano, Comunicación Estratégica y Direccionamiento Estratégico, los

	PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO: GUSC04
		VERSION: 2
	GUIA PARA LA GESTIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FECHA: 27/09/2022

cuales serán gestionados a través de un equipo de trabajo transversal, que ejecutará acciones de monitoreo y considerará ajustes de manera periódica.

Seguimiento

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se llevará a cabo el seguimiento a la implementación de las acciones de participación ciudadana en las cuatro fases de gestión, según el plan operativo determinado y con frecuencia cuatrimestral se realizarán los reportes de avance respectivos.

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Cambio	Fecha y acta de aprobación
01	Documento nuevo	10/12/2022
02	Modificación numeral 6. Inclusión lineamientos Menú Participa en Condiciones Institucionales	27/09/2022

CONTROL DEL DOCUMENTO					
Elaboró:	Bibiana Prado	Revisó	Magda Yusef Rojas Díaz	Aprobó:	Carolina Ramos
Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano	Cargo:	Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha:	19/09/2022	Fecha:	23/09/2022	Fecha:	27/09/2022
Firma:		Firma:		Firma:	