

## 1. OBJETIVO

Fortalecer la relación de confianza con las comunidades influenciadas que serán impactadas por un proyecto, estrategia o actividad en territorio con el fin de construir un proceso colectivo en el que los beneficiarios tengan sentido de pertenencia sobre el mismo y no signifique por el contrario una dificultad en el proceso de ejecución, logrando así, la sostenibilidad de este.

Del mismo modo, con los grupos internos se busca incrementar el nivel de conocimiento e importancia del componente social como factor determinante en la ejecución de un proyecto, y el componente técnico como un trabajo articulado ya que este último no se constituye como el único elemento a considerar, puesto que ambos se complementan para lograr con éxito la intervención en una comunidad.

## 2. ALCANCE

La presente guía, define los lineamientos y el debido proceso que se deben tener en cuenta por parte de la entidad en el momento de realizar una intervención en una comunidad a través de un proyecto, estrategia o actividad esto con el fin de lograr de manera previa el fortalecimiento de los procesos sociales y así cumplir en territorio con los objetivos y metas trazados en el mismo.

De igual manera, propone identificar las directrices que se deben tener en cuenta para actuar en un caso de emergencia social y el mecanismo que se debe activar para dar respuesta de manera inmediata, considerando los impactos negativos que se pueden generar por las acciones de una comunidad u otro grupo de interés externo.

Finalmente, este documento también busca que los equipos técnico-operativos interioricen la importancia de la gestión social, la participación ciudadana y el acercamiento con la comunidad en cada una de las fases que tenga el proyecto, por lo que deberán previamente comunicar a las áreas encargadas, Oficina Asesora de Comunicaciones y Dirección General, con el ánimo de realizar y articular el respectivo acompañamiento.

## 3. ACTORES

Cada uno de los actores que se mencionan en este apartado tienen la responsabilidad de gestionar de manera apropiada su rol con el objetivo de construir consensos a partir de la multiplicidad de opiniones que puedan surgir en torno al inicio de un proyecto, comprendiendo así sus intereses y cómo su actuar resulta definitivo para minimizar los impactos negativos y potencializar los impactos positivos tanto para la comunidad influenciada como para la entidad.

Se socializará con los grupos de valor y grupos de interés que se vean impactados por la actividad o proyecto más los siguientes actores reconocidos como principales por parte de la entidad:

- a. UAESP: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, encargada a través de su equipo de Gestión Social y Participación Ciudadana de tener una relación de diálogo directa y respetuosa con las comunidades y demás actores de la zona de influencia del proyecto de acuerdo con la misionalidad de la entidad. De igual modo, resulta determinante el componente técnico para una debida intervención en la que se hace necesario un diálogo y consenso al interior de la entidad para responder de manera efectiva y respetuosa antes, durante y después de un proyecto.

## LINEAMIENTOS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES EN TERRITORIO

- b. **CONTRATISTA U OPERADOR:** El contratista, operador o concesionario debe actuar de acuerdo con los lineamientos entregados por parte de la UAESP, por hacer parte de la cadena de suministro y de valor, sus acciones impactan de manera directa la entidad. Es por esto que debe mantener al tanto a la entidad de situaciones que puedan tener alto impacto, y actuar bajo los mismos valores organizacionales. Para esto, se debe incorporar una cláusula dentro de los contratos comerciales a partir de la entrada en vigencia de este documento.
- c. **ENTES LOCALES:** Actor relevante con el cual se debe mantener un diálogo permanente, desde antes de la iniciación del proyecto, y durante la ejecución de este. Por su función de promover la organización social y estimular la participación ciudadana resulta muy importante para la coordinación en territorio de acuerdo con sus competencias. Entre ellos están:
  - I. Alcaldías locales
  - II. Juntas Administradoras Locales
  - III. Juntas de Acción Comunal
  - IV. Instancias interinstitucionales y de participación ciudadana
- d. **COMUNIDAD:** Se identifican los diferentes actores dentro de la comunidad que pueden tener un impacto importante en la planeación y ejecución de un proyecto en territorio, en la intervención y sostenibilidad de este hay un alto impacto por parte de:
  - I. Residentes del área de influencia del proyecto
  - II. Líderes comunitarios
  - III. Asociaciones comunitarias o sociales
- e. **POBLACIÓN RECICLADORA:** Se reconoce como Organizaciones aquellas que se encuentran inscritas en el registro único de Organizaciones de Recicladores de Oficio-RUOR. Los recicladores como actor principal, puede ser aquellos inscritos en el Registro Único de Recicladores de Oficio – RURO, los que aún no se han registrado, en definitiva se trata de toda la población recicladora a la que se espera llegar con la oferta institucional de la UAESP.

Cuando se requiera la socialización de información con este actor o se busque concertar temas de su competencia, se realizará a través de la instancia Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio institucionalizada bajo resolución 679 de 2021.

Para la entidad, este se encuentra priorizado dentro de sus grupos de interés, y es además un grupo de valor sobre el que la UAESP tiene el deber de reconocer como sujetos de especial protección por lo que a su vez se promueven acciones afirmativas a su favor.

#### 4. PROCEDIMIENTO FRENTE A UN PROYECTO EN TERRITORIO

El proyecto en territorio hace parte de la construcción de un plan de intervención que ha definido la entidad, este puede ser una estrategia, campaña, jornada ambiental, ejercicio de apropiación de la cultura ciudadana, respuesta a un Pacto Social, relacionamiento con la comunidad u otros actores; que responde a sus requerimientos o cualquier otro proyecto de impacto.

## LINEAMIENTOS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES EN TERRITORIO

A continuación, se describen los procedimientos a emplear por las partes para mantener una adecuada comunicación e interacción entre la comunidad influenciada y la entidad, esta relación se establece en el marco de una gestión sostenible para garantizar según corresponda su<sup>1</sup>:

- I. Socialización
- II. Participación incidente
- III. Concertación
- IV. Consenso

Lo anterior, depende de las características propias del proyecto teniendo en cuenta que estos responden a diferentes variables, como:

- I. Decisiones de Gobierno
- II. Mandatos Distritales
- III. Políticas públicas
- IV. Medidas de compensación de la comunidad
- V. Necesidades de la comunidad
- VI. Solicitudes de las partes interesadas
- VII. Demandas operacionales

### Fase 1 – Lineamientos a seguir por parte de las Subdirecciones

- I. Entregar toda la información pertinente del proyecto al área encargada de la gestión social en la UAESP con el fin de revisar el Plan de Intervención Social. Esta información, deberá suministrarse mínimo quince (15) días antes de iniciar la intervención.  
Sin embargo, y en el caso específico de una intervención inmediata, esta deberá entenderse como una excepción, es decir, evento bajo el cual no se había contemplado una planeación porque surgió de manera espontánea por lo cual no se contaba con un plan previamente. En todo caso, se trate de un proyecto o una intervención inmediata, deberá atenderse a los principios de socialización, concertación y respeto a los Derechos Humanos, bajo el debido proceso.
- II. Identificar los canales idóneos para comunicarse con la comunidad influenciada, el proceso no deberá darse en el momento de ejecución del proyecto.
- III. La ejecución del proyecto deberá contar con un acompañamiento social, el cual se fundamentará en el diálogo, este se definirá de acuerdo con las características del proyecto y de las comunidades influenciadas.
- IV. En el caso de que el proyecto deba contar con un Anexo técnico social en los contratos, este debe ser presentado a la Dirección General quien dará el VoBo.

### Fase 2 - Fortalecimiento de la relación con la comunidad

- I. Generar previamente espacios de socialización y de concertación de acuerdo con las características del proyecto.
- II. Informar a la comunidad sobre el proyecto que se realizará y los cambios temporales debidos a su ejecución.

---

<sup>1</sup> Fases de participación con relación a su planeación, implementación, seguimiento y evaluación. La evaluación se realiza a través de encuestas de satisfacción. Se debe capacitar a los actores involucrados para cualificar la participación decisoria e incidente.

## LINEAMIENTOS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES EN TERRITORIO

- a. Objetivo
  - b. Alcance
  - c. Antecedentes
  - d. Tiempo del proyecto
  - e. Zonas de influencia
  - f. Horario de intervención o funcionamiento (diurno o nocturno)
  - g. Las demás que se determinen por la característica del proyecto
- III. Lograr una participación comunitaria efectiva y eficiente, basada en la divulgación de la información del proyecto y la evaluación con las comunidades locales de los posibles impactos, riesgos y oportunidades.
- IV. Generar apropiación sobre el proyecto en relación con su mejora y sostenibilidad a través de la relación con los líderes, lideresas y autoridades locales.

### **Fase 3- Desarrollo de estrategia con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.**

Con el fin de comunicar de manera adecuada el proyecto, se deberá socializar su ejecución con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales – OACRI con el propósito de recibir los lineamientos pertinentes para gestionar las comunicaciones internas o externas a partir de la definición puntual de las acciones comunicativas que se tendrán en cuenta según las características del proyecto.

La OACRI, en articulación con los responsables del proyecto, deberá definir según la necesidad y el tipo de acción a desarrollar, especificando si corresponde a:

- I. Producción de contenidos comunicativos (gráficos o audiovisuales).
- II. Creación de campañas o estrategias de comunicación, de pedagogía o cultura ciudadana a corto, mediano o largo plazo.
- III. Cubrimiento periodístico.
- IV. Publicación de contenidos y parrillas para redes sociales.
- V. Apoyo en la organización de eventos institucionales.
- VI. Relacionamiento con medios de comunicación

De igual forma, se deben tener en consideración las directrices y tiempos establecidos en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2021, así como las disposiciones relacionadas con el manejo de situaciones de crisis que puedan poner en riesgo la gestión transparente, el cumplimiento de metas y las demás tareas propias de la misionalidad de la entidad.

Para esto, es necesario tener presente las siguientes generalidades:

- I. Definir la acción comunicativa a desarrollar según el alcance del proyecto.
- II. Dependiendo de la acción se elaborarán los contenidos comunicativos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- III. Los responsables del proyecto deberán comunicar a la OACRI cualquier situación de crisis que ponga en riesgo la imagen de la entidad, para que la oficina dé el manejo adecuado.
- IV. La línea gráfica y audiovisual debe responder a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La OACRI será la única responsable del diseño y producción de los contenidos de comunicación.

### Fase 4 – Documentación

- I. Entregar documento soporte de la socialización y trabajo con la comunidad, estos pueden ser: acta de la reunión, informes de visita, apoyo audiovisual o cualquier otro que dé cuenta de los aspectos y compromisos acordados por parte de cada uno de los actores, y líderes o representantes de la comunidad.
- II. Listados de asistencia y registro fotográfico.
- III. Los documentos soporte deberán estar a cargo del líder del equipo de gestión social o el gestor (a) social designado a acompañar el proceso. Por la importancia que representan estos en materia documental no puede ocurrir un suceso en el que por falta de delegado (a) no se tenga los soportes correspondientes.

### Fase 5 - Seguimiento

- I. Principio de transparencia: Se deberá hacer seguimiento a los compromisos que se adquieran con la comunidad en el marco del proceso de socialización, concertación o cualquier otro al que haya lugar como producto del ejercicio de participación ciudadana.
- II. Rendición de cuentas: Divulgar y comunicar los avances a los compromisos o buscar un espacio de información oportuna con los grupos de interés. Esto, potencializa los impactos positivos con los Grupos de Interés.

## 5. DIRECTRICES EN CASO DE EMERGENCIA SOCIAL

El objetivo es dar cumplimiento a los lineamientos descritos en el acápite anterior, *Procedimiento frente a proyecto en territorio*, con el fin de prevenir las posibilidades de llegar a una emergencia o crisis con las comunidades, así como evitar que los eventos de crisis impacten negativamente la reputación de la entidad. Sin embargo, y en caso de que se presente por este u otros factores ajenos a la UAESP y que responden a coyunturas sociales y políticas se deberá atender de manera inmediata con el fin de prevenirlos, controlarlos o mitigarlos, teniendo en cuenta:

### Fase 1 - Identificación de posibles impactos

Identificar los posibles impactos de una crisis permiten trabajar de manera más consciente en la planeación y ejecución del proyecto y su área de influencia, así como en el Plan de gestión social.

Algunos impactos importantes que se deben identificar son:

- I. Imagen institucional: Se puede presentar un potencial impacto sobre la entidad y de manera inmediata sobre la Administración Distrital como consecuencia de la crisis, ante esto siempre se debe pensar cómo intervenir teniendo como eje fundamental el respeto por los Derechos Humanos y el debido proceso desde el marco normativo.
- II. Prestación del servicio: Guiar y monitorear la cadena de distribución, (concesionarios/operadores/contratistas) primero para que estén en línea con el plan de trabajo, segundo para que no vayan a ser afectados por parte de terceros los procesos de prestación.
- III. Confianza con los Grupos de Interés: Conocer cuáles son los Grupos de Interés identificados por la UAESP y cómo se relaciona con cada uno. En el momento de crisis identificar cuáles son determinantes en el proceso y tener un plan de trabajo.

### Fase 2 – Durante la crisis

- I. Mantener una posición de concertación y lineamiento del debido proceso y respeto a los Derechos humanos.
- II. Identificar y hacer contacto de manera inmediata con los actores que respaldan el proyecto.
- III. Identificar los actores que se oponen al proyecto para generar un acercamiento y evitar que el impacto sea más grande.
- IV. Monitorear los medios de comunicación y líderes de alto impacto.

### Fase 3 – Niveles de comunicación

Con el fin de tener un vocero válido y comunicar de manera efectiva la crisis se deben considerar estos niveles de comunicación:

- I. Gestor (a) social deberá comunicar de manera inmediata al Coordinador (a) de Gestión Social de su Subdirección.
- II. El coordinador (a) o líder (a) de Gestión social debe comunicar al subdirector (a) y a su vez al Asesor (a) encargado de temas de Gestión Social y participación ciudadana, o quien haga sus veces.
- III. El subdirector (a) y el Asesor (a) de Gestión Social y participación ciudadana deben comunicar a:
  - a. Dirección general
  - b. Oficina Asesora de Comunicaciones
- IV. El Coordinador (a) de Gestión Social con acompañamiento del Asesor (a) de Gestión Social y participación liderarán la crisis dependiendo la magnitud de la misma, si el impacto es menor, el Coordinador (a) tendrá las herramientas para solucionarlo, si el impacto es mayor y después de un tiempo promedio no ha sido resuelta el Asesor (a) de Gestión Social y el Subdirector (a) deberán elaborar un Plan de Respuesta inmediata Este le deberá comunicar al director (a) general y jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones. En los casos que se determine por la dirección general o por la magnitud del impacto se elevará al Puesto de Mando Unificado local o distrital según corresponda.
- V. Finalmente, la Mesa técnica de Participación Ciudadana se encargará de evaluar y hacer seguimiento a la emergencia presentada, entendiéndose está como la instancia al interior de la organización que hace las veces de comité de crisis con relación a temas de participación ciudadana y gestión social.

### Fase 4- Documentar caso presentado

Después de ocurrida una crisis social de alto impacto para la entidad, se sugiere documentar el caso con el fin de evaluar lo sucedido y tomar las lecciones aprendidas. Del mismo modo, sirve como herramienta para actuar en futuros casos y de esta manera revisar las medidas adoptadas y cómo se solucionó el problema.

El documento debe considerar las siguientes preguntas:

- I. ¿Qué ocurrió exactamente?
- II. ¿Cómo y cuándo se produjeron los hechos?
- III. ¿Por qué se produjeron los hechos?

## LINEAMIENTOS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES EN TERRITORIO

- IV. ¿Cuál fue la falla?
- V. ¿Se vieron afectados los servicios que ofrece la entidad?
- VI. Consecuencias
- VII. ¿Cuáles fueron los actores involucrados?
- VIII. Tiempo aproximado para solucionarlo
- IX. Qué hicimos para solucionarlo

### 6. CANALES, MEDIOS Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender cualquier inquietud que pueda surgir durante el proceso, mantener un diálogo claro y transparente y evitar que la información suministrada pueda ser tergiversada, solamente habrá un interlocutor válido escogido por la UAESP para atender a la comunidad.

En caso de que un medio de comunicación de radio, prensa o tv de alcance local o nacional necesite información, esta podrá ser atendida únicamente por el vocero designado en articulación con la Oficina de comunicaciones o por quien esta Oficina delegue.

Del mismo modo, deberán informarse los canales oficiales de la Unidad:

- I. Correo electrónico
- II. Número de teléfono
- III. Página web

Se tendrán en cuenta los lineamientos de la Guía de Participación Ciudadana en tiempos de pandemia, tanto en los canales como para el desarrollo de la estrategia. Con el fin de garantizar la interacción con los actores bajo este contexto en específico.

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	07/09/2022	Creación del documento.

### 8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Kelly Garay Moreno	Profesional Contratista – Oficina Asesora de Planeación	
	Kelly Ávila Ravelo	Profesional Contratista – Oficina Asesora de Planeación	
	Nancy Liliana Rojas Romero	Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación	
Revisó	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	