

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIÁLOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	07 de diciembre de 2018	Primera Emisión del documento
02	30 de agosto de 2019	Se modifica la actividad 5 con el fin de incluir un nuevo formato para el seguimiento a la sostenibilidad del pacto
03	28 de diciembre de 2020	Se incluye marco conceptual de los pactos de acción colectiva; establece un nuevo proceso para el diagnóstico y priorización de propuesta de pacto y pasos adicionales para la construcción, implementación y seguimiento, modificando así el proceso diagnóstico de las situaciones de tensión, el proceso para la construcción del plan de acción y el desarrollo de estrategias para la sostenibilidad.
04	25 de mayo de 2021	Se rediseña el diagrama de flujo del instructivo. Por otra parte, se incluye en el numeral 2.1 sobre identificación de fuentes de surgimiento del pacto y el establecimiento de un comité de evaluación de pactos. Se ajusta el numeral 2.2. sobre revisión de la propuesta de pacto. En el punto 2.3 de diagnóstico institucional, se ajustan las fases del diagnóstico a una sola general. De igual forma, se sintetiza la información del paso. Se elimina el paso de alcance poblacional. En el numeral 2.4 de convocatoria y difusión, se amplían los criterios para la realización de este punto. Se modifica el paso 2.5 de construcción de pactos de acción colectiva, estableciendo nuevos criterios para la creación de una mesa técnica y diálogos cerrados. Se ajusta la redacción del punto sobre agenda, estructuración de minuta del pacto, de diseño del plan de acción y de firma del pacto. Por otra parte, se incluye un cuadro con elementos claves para el proceso de concertación. En el numeral 2.6 de implementación y seguimiento de pactos, se modifica el último párrafo. Frente al punto 2.8 de finalización del pacto, se incluyen varios criterios para dar por terminado el proceso de pacto.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Construcción realizada por parte del equipo de la dirección en cabeza del equipo delegado para la Pactos por la Directora de Convivencia y Dialogo Social y la promotora de mejora. Se realizó acompañamiento y retroalimentación por parte de la analista de proceso delegada para el área de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>Ivonne González Rodríguez Directora de Convivencia y Dialogo Social</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional de revisión de normalización de la OAP</p>	<p>Camilo Acero Azuero Subsecretario para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos</p> <p>Revisado y publicado bajo Caso HOLA 171335</p>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito

Establecer la metodología para la construcción y ejecución de pactos de acción colectiva basada en los principios del diálogo social, la cooperación y la corresponsabilidad, para incentivar la participación ciudadana, la generación de confianza entre los ciudadanos y las instituciones y atender conflictividades sociales, contribuyendo así al fortalecimiento de la gobernabilidad.

Responsable

Director/a Convivencia y Diálogo Social

Glosario

- **Actor Social:** Sujeto colectivo que persigue unos intereses comunes, que se construye a través de una identidad, define una agenda para el relacionamiento con las instituciones sobre las cuales realiza la exigibilidad de sus demandas sociales, se expresan y posicionan sus reivindicaciones de distintas maneras, se asocian, trabajan, se organizan y posicionan en proyectos en común, sobre los cuales ejercen una acción colectiva, así mismo construyen tejido social, establecen mecanismos de comunicación, y se visibilizan acorde a sus líneas de acción.

Son entre quienes se dan las distintas tensiones, conflictos, diferencias, pero también son quienes dan sentido a los procesos de participación ciudadana, construyen acuerdos, compromisos y se obtiene respaldo a planteamientos, según sea su posición desde los opositores hasta los afiliados a una causa.

- **Acción colectiva:** Proceso que moviliza a los actores sociales tras una serie de numerosas deliberaciones y negociaciones internas hacia la búsqueda del equilibrio o transformación del sistema (Pineda, 2014)¹, a partir de eventos en los que actúan colectivamente combinando diferentes orientaciones, involucrando múltiples actores e implicando un sistema de oportunidades y restricciones que moldean sus relaciones (Melucci, 1999)². Esta acción colectiva se edifica sobre los principios de solidaridad, construcción de sentido e identidad y se desarrolla en un contexto social y cultural específico (Pineda, 2014). Para la acción colectiva, el diálogo y la discusión se constituyen en

¹ Pineda, Edith. 2014. El carácter multidimensional de la acción colectiva y los movimientos sociales: una problematización teórica. Secuencia: revista de historia y ciencias sociales. (pp. 188-214). Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/secu/n95/2395-8464-secu-95-00188.pdf>

² Melucci, Alberto. 1999. Acción colectiva, vida cotidiana y democracia. El Colegio de México, 1999. Capítulo 1. Teoría de la acción colectiva. (pp. 25-54). Recuperado de: https://www.ses.unam.mx/docencia/2016II/Melucci1999_AccionColectivaVidaCotidianaYDemocracia.pdf

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

dos herramientas claves que promueven la experiencia comunicativa y con ella, las oportunidades para facilitar la deliberación y visibilidad pública (Delgado, 2011)³.

- **Pacto de acción colectiva:** Para la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, los pactos de acción colectiva son pactos sociales constituidos entre diversos actores a partir de ejercicios de diálogo y corresponsabilidad que permiten la cooperación entre intereses y la concertación de acciones evocados a la solución o atención de uno o varios conflictos sociales (CEPAL, 2012)⁴. Para los sistemas democráticos, los procesos de negociación-concertación como lo son los pactos sociales, facilitan la canalización de demandas sociales y la interpretación de requerimientos de diferentes sectores. Así mismo, favorece la cohesión de los actores sociales y la profundización del régimen democrático. (Lombardo, 2008)⁵.
- **Conflicto social:** “aquella situación en la que dos o más agentes (personas, grupos) perciben tener intereses mutuamente incompatibles, se hace público el desacuerdo y buscan movilizar apoyos y aliados en un contexto confrontativo de permanente oposición” (Antúa y Barrera, 2017, p. 10)⁶.

Esta situación de confrontación se presenta como una realidad, positiva y dinámica inherente al ser humano dada su connotación de ser social, es decir que interacciona, discrepa, tiene “(...) intereses, percepciones, valores y necesidades contrapuestas. Es además ineludible y tiene una dinámica propia. En este sentido, la diversidad desde la cooperación y la solidaridad es una fuente de crecimiento mutuo, pero la diferencia también conlleva contraste y, por tanto, divergencias, disputas, diferencias de pareceres, y conflictos.” (Esquivel, Bautista, Esquivel, 2009, p.2)⁷. Esta interacción no debe ser vista solamente como agente de cambio, puesto que también sirve como un mecanismo regulador y fortalecedor del orden establecido, puesto que sus protagonistas “actúan colectivamente de acuerdo

³ Delgado, Ricardo. 2011. Educación para la ciudadanía desde la acción colectiva. Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación. 4 (7), (pp. 201-210).

⁴ Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. 2012. Redes y pactos sociales territoriales en América Latina y el Caribe: sugerencias metodológicas para su construcción. Serie desarrollo territorial n°11. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7244-redes-pactos-sociales-territoriales-america-latina-caribe-sugerencias>

⁵ Lombardo, Miguel. 2008. Estrategia de Gobernabilidad Democrática, Participación Ciudadana y Desarrollo Institucional. Ministerio de Asuntos exteriores y de cooperación España. Recuperado de: https://intercoonea.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Estrategia_Gobernabilidad.pdf

⁶ Antúa, A. & Barrera V. (2016). Conflictividades y Agendas Territoriales. Desarrollo y Paz Territorial. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinop/20160929111556/Conflictividades_y_agendas_territoriales.pdf

⁷ Esquivel Guerrero, José Antonio. Jiménez Bautista, Francisco y Esquivel Sánchez, José Antonio. La Relación entre Conflictos y Poder (2009). Revista de Paz y Conflictos, Norteamérica, 2, jun. 2009. Recuperado de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/428/471>

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social” (Lorenzo, 2001, p. 50)⁸.

- **Conflictividad social:** Proceso resultante de una serie de conflictos multidimensionales y multicausales que perviven en el tiempo sin solución alguna, al menos en sus fundamentos más significativos. Esta contiene dentro de sí a diferentes conflictos concretos pero su dimensión es mucho más amplia que la suma de los conflictos, ya que permite vislumbrar tanto las relaciones que se conforman a partir de ellos, así como una serie de problemáticas macroestructurales del sistema que los causan (Calderón et al, 2012)⁹.
- **Diálogo social:** “intercambio de las peculiares formas de entender determinadas cuestiones puede conducir a que los sujetos participantes aproximen sus posturas y alcancen un acuerdo sobre las materias que constituyen el objeto del diálogo. Es decir, se trata, en principio, de que determinados interlocutores, acreedores de intereses colectivos, tengan la oportunidad de entenderse y de sentar las bases para acercar sus correspondientes posiciones, y en caso, de coincidencia, alcanzar un acuerdo” (Díaz, 2011)¹⁰.

Siglas

DCDS: Dirección de Convivencia y Diálogo Social

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno

P.A.C.: Pactos de Acción Colectiva

2. INSTRUCCIONES

La democracia, fundamentada a partir de estrategias de acercamiento entre la ciudadanía y las instituciones para contribuir al bienestar individual y colectivo, requiere de escenarios de participación, entendida como un componente inherente a su naturaleza ya que permite el ejercicio de la ciudadanía; un ejercicio donde la organización de los sujetos a partir de un acuerdo concreto busca la protección de los intereses colectivos e

⁸ Lorenzo, Pedro. 2001. Fundamentos teóricos del conflicto social. Madrid, España. Recuperado de: http://www.cedoh.org/Biblioteca_CEDOH/archivos/00586%20Fundamentos%20Teoricos%20del%20Conflicto%20Social.pdf

⁹ Calderón, Fernando et al. 2012. La protesta social en América Latina. *Cuaderno de prospectiva política 1*. PAPEP. Prospectiva política & Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Recuperado de: <https://perfilesla.flacso.edu.mx/index.php/perfilesla/article/view/101>

¹⁰ Díaz, Francisco (2011). El diálogo Social como Vehículo Dinamizador en Escenarios de Crisis Económica. Trabajo. *Revista iberoamericana de relaciones laborales Núm. 22*. (pp. 71-100).

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

individuales que permiten el mantenimiento de un orden social vigente en el marco de los valores necesarios para poder convivir (Avendaño, Paz & Parada, 2016)¹¹.

Con la finalidad de promover este ejercicio ciudadano que garantiza la igualdad entre distintos, la obtención de legitimidad popular ante las acciones estatales y reafirma la importancia del “diálogo social como una expresión de principio de pluralismo, elemento básico del sistema democrático, que implica el compromiso de convivencia política entre los distintos sectores de pensamiento, de intereses y de composición social”(Lombardo, 2008, p.20); los sistemas políticos democráticos han procurado crear estrategias que permitan incluir el mayor número de ciudadanos de una manera incluyente y decisoria en los asuntos públicos.

Sin embargo, con el avanzado y progresivo desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación en la última década, se ha generado un ambiente propicio donde “las sociedades postmodernas, sociedades de la información y del conocimiento, cibernéticas y globalmente economizadas, (...) son cada vez más pluriculturales y multiétnicas” (Ruiz de Olabuénaga, 2000, p.7 citado en Pérez, 2000, pg.69)¹² gracias a las condiciones dadas en el sistema para el intercambio cultural, la transformación de la percepción y apropiación de la identidad.

Ante esta dinámica que ha dado pie al surgimiento de nuevas y distintas formas de relacionamiento social y de concepción de la ciudadanía, las instituciones se han visto en la necesidad de generar espacios de participación más incluyentes y creativos que permitan satisfacer las demandas sociales, prevenir la agudización de conflictividades y a su vez, permitan fortalecer los sistemas democráticos. Para ello, han realizado una apuesta por el establecimiento de nuevos mecanismos de participación basados en la corresponsabilidad entre ciudadanos y Estado.

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo – UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI, se plantea para la ciudad avanzar con la implementación de una estrategia de fomento de la participación, generación de cultura ciudadana y atención de conflictividades sociales por medio de los pactos de acción colectiva, que buscan incentivar la acción ciudadana a partir de estrategias de corresponsabilidad, coestión y transversalización, que requieren del compromiso mutuo de instituciones públicas, agentes externos y ciudadanía para el diseño, co-creación, provisión y puesta en marcha de servicios, procesos y acciones encaminadas al fortalecimiento de la función del Distrito, reconociendo la necesidad de ampliar la participación hacia nuevos grupos y expresiones sociales.

¹¹Avendaño, W., Paz, L. & Parada, A. 2016. Construcción de ciudadanía: un modelo para su desarrollo en la escuela. El ágora Universidad de San Buenaventura. N° 2. Vol. 16. (pp. 479-492). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v16n2/v16n2a07.pdf>

¹² Pérez, Gloria. 2000. Nueva ciudadanía para el tercer milenio. Contextos educativos n°3. (pp. 69-80). Recuperado de: [https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=las+sociedades+postmodernas,+sociedades+de+la+información+y+del+conocimiento,+cibernéticas+y+globalmente+economizadas,+\(...\)+son+cada+vez+más+pluriculturales+y+multiétnicas&ie=UTF-8&oe=UTF-8#](https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=las+sociedades+postmodernas,+sociedades+de+la+información+y+del+conocimiento,+cibernéticas+y+globalmente+economizadas,+(...)+son+cada+vez+más+pluriculturales+y+multiétnicas&ie=UTF-8&oe=UTF-8#)

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

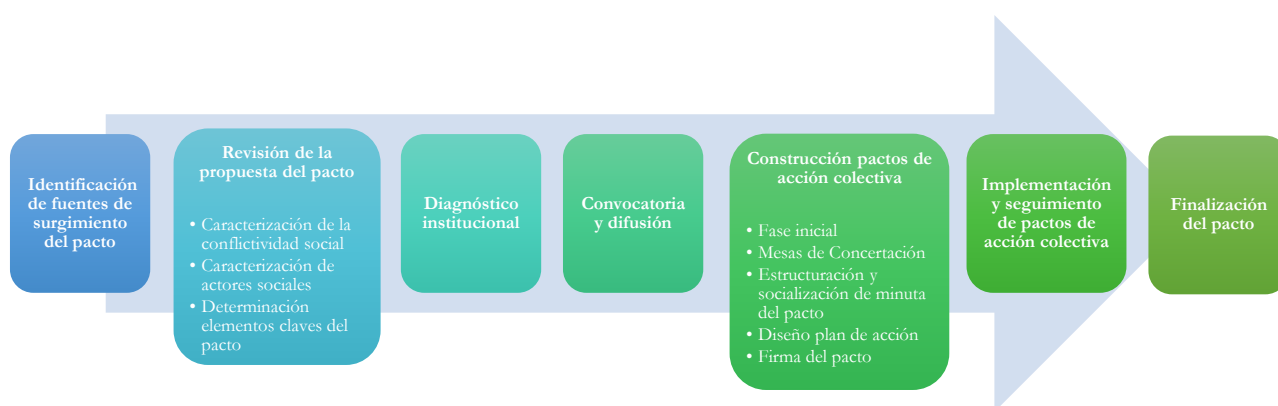
Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

Con la finalidad de construir e implementar pactos que logren mitigar, prevenir o solucionar conflictividades sociales relevantes para la ciudad, es importante surtir un proceso de priorización de propuestas de pactos de acción colectiva. Para realizar este ejercicio, se debe proceder con los siguientes pasos que permiten a los y las tomadoras de decisiones definir si se realiza la propuesta del pacto, así como la temporalidad del proceso y sus etapas.

Gráfico 1. Procedimiento de construcción e implementación de pactos de acción colectiva



2.1 IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE SURGIMIENTO DEL PACTO

Para la realización de pactos de acción colectiva, es necesario identificar las fuentes de donde puede surgir la iniciativa de construirlos. A continuación, se enlistan una serie de posibles fuentes que deben tomarse en cuenta para revisión o consulta:

- Por directriz de la o el Alcalde Mayor de Bogotá.
- Por directriz de la o el Secretario Distrital de Gobierno.
- Por directriz de la o el Subsecretario de Gobernabilidad y Garantía de Derechos.
- Por directriz de la o el Director de Convivencia y Diálogo Social.
- Por mandato legal de un Decreto, Resolución, Sentencia, Política Pública, Plan Distrital de Desarrollo o cualquier otra fuente del derecho que lo determine de forma explícita.
- Por necesidad identificada en la gestión del equipo de la DCDS, en los diferentes territorios.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.2 REVISIÓN DE LA PROPUESTA DEL PACTO

Paso 1. Caracterización de la conflictividad social

Para este paso, se debe diligenciar el formato “Caracterización conflictividad social pactos de acción colectiva” DHH-CDS-F021 ubicado en planilla documental, el cual solicita la siguiente información:

- Contexto del conflicto.
- Descripción de los conflictos materiales y simbólicos (políticos, económicos, sociales, ambientales, culturales, etc.).
- Causas de los conflictos.
- Implicaciones de los conflictos.
- Actores sociales e institucionales involucrados.

Para su diligenciamiento, se debe emplear fuentes primarias como entrevistas, grupos focales, mesas de diálogo, entre otros mecanismos de obtención de información de forma directa con los actores involucrados, y secundarias, es decir, recopilaciones y documentos de análisis de fuentes primarias.

La identificación de la conflictividad social que se pretende abordar con la construcción del pacto se constituye como un insumo fundamental para esclarecer si, a través de este mecanismo, es posible brindar una respuesta y/o solución efectiva a esta. A su vez, para determinar cuáles son los elementos clave para tener en cuenta desde la atención mediante el mecanismo del pacto de acción colectiva.

Paso 2. Caracterización de actores sociales

La caracterización de actores sociales permite reconocer sus particularidades, así como las formas y elementos organizativos internos que los distinguen. Esta acción busca facilitar su articulación con las instituciones de la Administración Distrital puesto que permite diferenciarlos y distinguir sus particularidades, aportes y reivindicaciones.

A través de la caracterización, se busca evidenciar si los actores sociales están organizados internamente, elemento que garantiza la acción colectiva y con ello, la posibilidad de mantener una mejor interlocución entre las partes y coordinar acciones de corresponsabilidad. Así bien, los actores sociales vienen a constituirse como gestores y/o dinamizadores de cambios o transformaciones generadas en su entorno y/o espacio de influencia, constituyéndose como una parte fundamental de lo que una comunidad interpreta, y la forma como se moviliza para alcanzar sus objetivos.

Tomando en cuenta lo anterior, la organización interna de los actores sociales será uno de los criterios elementales para determinar si es viable realizar un pacto de acción colectiva, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la conceptualización desarrollada en el presente instructivo, los actores sociales son entendidos como “sujetos colectivos que persiguen unos intereses comunes”.

Ahora bien, para el proceso de construcción de esta caracterización, se registra la información en el formato “Caracterización de actores pactos de acción colectiva” DHH-CDS-F014. Para su diligenciamiento, se pueden emplear fuentes primarias o secundarias brindadas por las instituciones o los mismos actores sociales.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

Paso 3. Determinación de elementos claves del pacto

A modo de síntesis, el equipo de pactos de la DCDS debe condensar en la matriz de “Revisión propuesta pactos de acción colectiva” DHH-CDS-F022 encontrada en la planilla documental, los elementos más importantes obtenidos del proceso de caracterización de la conflictividad social y de la caracterización de los actores sociales involucrados. Así mismo, debe determinar el objetivo del pacto y las acciones previas que se han desarrollado con el propósito de atender la conflictividad social.

Actores	¿Quién solicita la construcción del pacto?
	¿Los actores sociales con quienes se realizaría el pacto están organizados internamente?
	¿El actor social tiene impacto o influencia respecto al sector social o temática sobre la cual se pretende realizar el pacto?
Conflictividad	¿Qué conflictividad social busca resolver el pacto?
	¿El pacto podría ser el mecanismo idóneo para dar respuesta a la conflictividad social?
Objetivos	¿La temática central de la propuesta del pacto se alinea con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo y de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social?
Acciones	¿Qué intentos se han realizado en el pasado para dar respuesta a la tensión?
	¿Qué compromisos se han adquirido en el pasado para dar respuesta a la tensión?
	¿Se generaron resultados con base en los compromisos adquiridos previamente?
	¿Quiénes más han estado trabajando también esta temática y que están haciendo en la actualidad?

Una vez realizados los 3 pasos anteriores, a partir de la información obtenida, debe evaluarse en una reunión del comité de evaluación de pactos, conformado por el director (a), el equipo encargado de la estructuración de los P.A.C. y, en caso de ser necesario, las personas o equipos que lo proponen, la pertinencia y posibilidad de estructuración de un pacto.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

La finalidad de esta reunión es verificar si la metodología PAC es una estrategia viable para dar respuesta efectiva a la necesidad identificada o si, por lo contrario, no es pertinente y debe evaluarse otro mecanismo de atención. El desarrollo del comité debe consignarse en el formato GDI-GPD-F029 *Evidencia de Reunión*.

Criterios para determinar la realización de un pacto



- *Existencia de una conflictividad social significativa para la ciudad, clara de identificar y posiblemente mitigable o solucionable a través de un pacto de acción colectiva.*
- *Actores sociales organizados.*
- *Temática orientada con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo y de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social.*
- *Visto bueno del comité de evaluación de pactos*

Para seleccionar una propuesta específica como objeto de atención a través de la metodología de PAC, es indispensable que cumpla con la totalidad de los criterios establecidos, es decir que, de presentarse una propuesta que no cuente con alguna de las cuatro condiciones mencionadas, no se podrá implementar un Pacto de Acción Colectiva en ese escenario.

Si llegase a presentar esta situación, la Dirección de Convivencia y Diálogo Social junto con las entidades competentes del Distrito, pueden revisar bajo que otros mecanismos institucionales se puede dar respuesta a la conflictividad social.

2.3 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Una vez definido el pacto de acción colectiva que se va a desarrollar, se procede con la elaboración del diagnóstico institucional general donde se identifique la oferta institucional ejecutada, disponible y proyectada; información de gran utilidad en la fase de concertación con los actores sociales. Para ello, el diagnóstico se realiza en el formato de planilla documental “Diagnóstico institucional pactos de acción colectiva” DHH-CDS-F008. Para la elaboración de este diagnóstico, será necesario identificar los siguientes elementos:

- Acciones significativas o procesos que continúan o estén establecidos institucionalmente con el actor social.
- Acciones realizadas hasta la fecha con o hacia el actor social.
- Acciones planificadas por realizar con o hacia el actor social.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.4 CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

Criterios para determinar la necesidad de realizar convocatoria y difusión



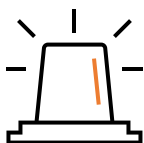
- *Interlocución con más de tres actores sociales*
- *Existe la necesidad de vincular múltiples actores*
- *Solicitud expresa de los actores sociales*
- *Solicitud expresa del comité de evaluación de pactos*

En caso de cumplir al menos uno de los criterios mencionados, se debe definir el proceso de convocatoria y difusión del pacto de acción colectiva; para ello, la Dirección de Convivencia y Diálogo Social con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno como de los actores sociales, debe diseñar una propuesta que tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Proceso de inscripción: mecanismo a través del cual se convoca a la ciudadanía en general o el grupo poblacional específico que hace parte de la conflictividad social, para que puedan inscribirse y ser partícipe de los espacios de diálogo destinados para la construcción del pacto de acción colectiva. Así mismo, el tiempo en el cual estará disponible la inscripción según las características del Pacto.
- b. Campaña comunicativa del pacto: diseño e imagen gráfica del pacto si se requiere; medios a partir de los cuales se difundirá la inscripción, el proceso de diálogo y el pacto acordado de ser necesario.

Como insumo para definir el alcance de los puntos anteriores, es necesario acordar con los actores sociales un mecanismo de recolección de la información de contacto de las personas que representan. Este se define según las posibilidades y necesidades identificadas cada caso y se realiza en un formato diseñado por el equipo de pactos de la DCDS según las dinámicas y características de cada escenario.

2.5 CONSTRUCCIÓN PACTOS DE ACCIÓN COLECTIVA



- *Tomar acta detallada de cada espacio de diálogo que se realice y socializarla con los participantes.*
- *Obtener registro visual de los espacios de diálogo de ser posible.*
- *Para los espacios de establecimiento de compromisos, procurar asistan por parte del Distrito directivas con capacidad de toma de decisiones.*

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.5.1 Fase inicial

○ Creación de la mesa técnica

En los casos en que el pacto de acción colectiva requiera la construcción de acuerdos con más de tres (3) actores sociales y con la finalidad de asegurar la transparencia en el proceso, el diálogo asertivo, participativo e incidente, así como el desarrollo efectivo del diálogo social, se establece la creación de una mesa técnica que brinde orientación, seguimiento y veeduría al proceso de construcción del pacto de acción colectiva.

En aquellos escenarios en que los procesos de concertación se desarrollen con menos de tres (3) actores sociales, las funciones y atribuciones de la mesa técnica serán asumidas por la mesa de concertación descrita en el punto 2.5.2 de este documento.

Para la selección de la mesa técnica se cita a los actores sociales e institucionales que han tenido presencia hasta esta etapa, para seleccionar representantes del actor social que hacen parte de la construcción del pacto, quienes son elegidos bajo la metodología pertinente establecida por los mismos actores con el apoyo y asesoría del equipo de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social.

De igual manera, en este espacio también participan las entidades Distrito que tienen competencia en la temática abordada en el pacto. Los funcionarios asignados al proceso, en la medida de las posibilidades institucionales, deben tener capacidad de toma de decisiones y ser delegación permanente en el desarrollo de los diferentes pasos del pacto, procurando así que sean las mismas personas quienes acompañen el inicio, desarrollo y final de la construcción e implementación del pacto.

La mesa técnica es la encargada de:

1. Definir la frecuencia en la cual se revisarán los puntos de la agenda establecidos para el pacto.
2. Revisar el nivel de avance en materia de concertación.
3. Construir el plan de acción.
4. Evaluar el nivel de cumplimiento e implementación del pacto.

Con la finalidad de evitar la dilatación de las acciones que le competen, se debe procurar que la mesa técnica cuente con un número no muy amplio de participantes. Para ello, será necesario que los actores sociales elijan a los y las voceras que tengan representación y sean las personas idóneas para realizar la interlocución

○ Establecimiento de garantías

El pacto de acción colectiva tiene como pilar la corresponsabilidad. Ante ello, es fundamental que cada actor involucrado en el proceso del pacto, a partir del margen de sus competencias, posibilidades materiales y legales, determine cuales son las garantías que brindará para que se desarrolle el proceso de construcción e implementación. Así mismo, se deben escoger y disponer conjuntamente los mecanismos necesarios para darle transparencia al proceso.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

○ Agenda

En la construcción de la agenda de trabajo se parte del reconocimiento de que los actores sociales presentan diversidad de intereses y demandas de carácter colectivo, varias de ellas con puntos en común y otras con discrepancias. Por esta razón, se estipulan los siguientes principios de concertación de la agenda:

1. Concebir que todas las demandas de los actores plasmadas en la agenda, así como los compromisos a los cuales llegarán las partes implicadas, deben estar en el marco del Estado social de derecho.
2. Establecer una agenda de concertación que se centre en intereses comunes y no particulares.
3. Determinar la existencia de puntos centrales y de urgente atención que se deben priorizar durante el proceso de diálogo.

En ese orden de ideas, la agenda estará compuesta por dos puntos:

- Puntos centrales
- Puntos periferia

Tomando en cuenta lo anterior, se debe buscar que el proceso de concertación aborde principalmente los puntos centrales de la agenda.

2.5.2 Mesas de concertación

Las mesas de concertación son el espacio en el cual se sientan los diversos actores involucrados en el proceso del pacto a dialogar sobre los conflictos sociales, proponer y conciliar acciones específicas para atender estas conflictividades. Para el establecimiento y desarrollo de estas mesas, es primordial tomar en cuenta los siguientes elementos:

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021



○ Diálogos abiertos

El desarrollo de los diálogos abiertos se puede hacer de forma presencial o virtual. los asistentes a estos espacios deben estar inscritos previamente., en aquellos casos en que las características del pacto lo hagan necesario un proceso de inscripción (según lo planteado en el punto 2.4 de este instructivo).

Se espera que estos diálogos se desarrollen en dos etapas: En la primera, se genera un espacio en el que el actor social puede exponer sus opiniones y perspectivas sobre la conflictividad y sus conflictos sociales derivados. La segunda etapa, debe abordar el planteamiento de propuestas o acciones concretas para brindar solución, mitigación o prevención a la conflictividad.

Para llevar a cabo esta serie de diálogos, se debe determinar previamente o al comienzo de cada mesa de concertación, el tiempo de duración del espacio, así como los moderadores, relatores y facilitadores de la palabra. La metodología empleada para dinamizar el proceso de concertación será determinada por el equipo de pactos de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social con el apoyo de los actores sociales y las demás entidades participantes del proceso, con la finalidad de aprovechar el conocimiento, las habilidades y la experiencia de los participantes y facilitando que se genere apropiación del proceso.

Si en el desarrollo de los diálogos abiertos no es posible llegar a un consenso, los actores sociales junto con las entidades que allí participan pueden dar por terminado el proceso de construcción del P.A.C. Si esta situación llegase a ocurrir, deben plasmarse las razones de tal decisión, así como las propuestas institucionales planteadas en el formato GDI-GPD-F029 Evidencia de Reunión.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

○ Diálogos cerrados

Este espacio de interlocución se desarrolla al interior de la mesa técnica o la mesa de concertación (para los casos en los cuales se cuenten con menos de 3 actores sociales según lo definido en el punto 2.5.1 de este documento). Su finalidad es verificar la viabilidad legal y presupuestal de las propuestas que surjan del proceso de concertación.

En el desarrollo de estos espacios la DCDS gestionará con las entidades y/o áreas competentes la disposición de los elementos operativos como espacios de reunión, plataformas virtuales, formatos de acta, entre otros que sean necesarios, con el fin de optimizar los tiempos y el progreso en la construcción del pacto.

2.5.3 Estructuración y socialización de minuta del pacto

La mesa técnica o mesa de concertación según sea el caso, debe realizar el documento borrador de la minuta del pacto formato “Minuta pactos de acción colectiva DHH-CDS-F009” a partir de la información y propuestas finales obtenidas de las mesas de diálogo abiertas y cerradas.

El documento borrador definitivo debe ser socializado con los actores sociales y las entidades participantes a través del mecanismo o estrategia que se determine en la mesa técnica si la hubiere o en la mesa de concertación según sea el caso; esto con el objetivo de recibir posibles sugerencias al documento.

Para la recepción de ajustes o sugerencias, se dispone de 10 días hábiles. Transcurrido este periodo, la mesa técnica o quien haga sus veces revisará e incluirá las sugerencias o solicitudes que se consideren pertinentes, dando así forma a la versión definitiva de la minuta del pacto.



Mecanismos de socialización del borrador del acta y de la minuta del pacto

- Sesión plenaria de la mesa técnica o mesa de concertación
- Correo electrónico
- Reunión virtual
- Oficio o memorando

2.5.4 Diseño plan de acción

Definida la minuta final del pacto, la mesa técnica o la mesa de concertación, según sea el caso debe diseñar un plan de acción, el cual permitirá identificar las acciones estratégicas para la implementación de los compromisos adquiridos, determinar los indicadores de medición de los compromisos, los actores responsables y los tiempos de cumplimiento. Para surtir este paso, se emplea el instrumento de planilla documental denominado “Plan de acción pactos de acción colectiva DHH-CDS-F0007”.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

Instrucciones protocolo implementación de pactos

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

Compromisos	Acciones estratégicas	Indicadores	Objetivos de los indicadores	Unidad de medida	Actores responsables	Tiempo de cumplimiento
-------------	-----------------------	-------------	------------------------------	------------------	----------------------	------------------------

2.5.5 Firma del Pacto

La firma del pacto es un acto simbólico y vinculante en el cual los actores asumen formalmente los compromisos adquiridos durante el proceso de conciliación y su corresponsabilidad con la prevención, mitigación y/o solución de la conflictividad social.

Para ello, la mesa técnica o mesa de concertación según el escenario, es la encargada de definir el espacio en el cual los actores vinculados al proceso firmarán la minuta final del pacto, así como el mecanismo de socialización de esta. El documento original del pacto, así como los documentos anexos que pudieran surgir del proceso, deben reposar en el archivo de la Dirección de Convivencia y Diálogo Social. Si alguno de los participantes del proceso requiere copia de los documentos del pacto, la DCDS debe facilitárselo.

2.6 IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PACTOS DE ACCIÓN COLECTIVA

La fase de implementación del pacto se desarrolla con la ejecución del plan de acción diseñado previamente por la mesa técnica o mesa de concertación según sea el caso. Complementariamente, esta mesa técnica o de concertación debe realizar un seguimiento a la implementación de los compromisos del pacto haciendo uso del formato “Seguimiento a pactos de acción colectiva DHH-CDS-F015.” Para ello se debe tener en cuenta el sistema de semaforización por resultados plasmado en el siguiente panel de control de avances:

Nivel de avance compromisos pactados		
<i>Sin avance</i>	<i>En proceso</i>	<i>Cumplido</i>
Indica que, frente al compromiso aún no se han empezado a desarrollar acciones estratégicas para su cumplimiento.	Indica que, frente al compromiso se han empezado a desarrollar acciones estratégicas para su cumplimiento, pero aún estas no se concluyen o no han sido implementadas en su totalidad.	Indica el desarrollo de todas las acciones estratégicas diseñadas para el compromiso en el plan de acción.

En el caso dado de que las entidades competentes no estén asumiendo los compromisos adquiridos, la Dirección de Convivencia y Diálogo Social mediante el mecanismo institucional que determine más idóneo, deberá solicitar formalmente el avance en la materialización de los compromisos. Por el contrario, si el actor social viene incumpliendo lo pactado, a través de la mesa técnica se debe realizar llamado al cumplimiento de lo suscrito.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

DERECHOS HUMANOS

CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL

**Instrucciones protocolo implementación
de pactos**

Código: DHH-CDS-IN003

Versión: 04

Vigencia desde:
25 de mayo de 2021

Si el avance en la implementación no es satisfactorio para los actores sociales, estos pueden dar por terminado el proceso de implementación del P.A.C. Si esta situación llegase a ocurrir, deben plasmarse las razones de tal decisión, así como las propuestas institucionales planteadas en el formato GDI-GPD-F029 Evidencia de Reunión.

2.7 FINALIZACIÓN DEL PACTO

El pacto se puede dar por terminado en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Realizada la totalidad de las acciones estratégicas dispuestas en el plan de acción para el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre los actores.
- Por decisión de la mesa técnica o la mesa de concertación según sea el caso.
- Por decisión de los actores sociales e institucionales en aquellas situaciones en que den por terminado el proceso de diálogo, según los puntos 2.5.2 y 2.6 del presente documento.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
DHH-CDS-F007	Plan de acción pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F008	Diagnóstico institucional pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F009	Minuta pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F014	Caracterización de actores pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F015	Seguimiento a pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F021	Caracterización conflictividad social pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F022	Revisión propuesta pactos de acción colectiva
DHH-CDS-F023	Seguimiento al desarrollo de la agenda

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 761 de 2020	2020	“Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 “un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”	Art.15, propósito 3, programa 42 y 43.

Nota: “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”