

MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHAPARRAL TOLIMA



ALCALDÍA MUNICIPAL
CHAPARRAL TOLIMA
2020 - 2023



"Más PROGRESO PARA TODOS"
2020-2023

"Chaparral Sí Tiene Quien Lo Quiera"

El proceso de **Rendición de Cuentas**

Es de carácter permanente y se entiende como una obligación de las entidades y de los servidores públicos de **informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz** a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada para la garantía, respeto y protección de los derechos y los resultados obtenidos en la ejecución de los planes de acción y el Plan de Desarrollo Municipal (PDM).



¿Para rendir cuentas sólo se pueden hacer audiencias públicas?

No, de acuerdo con la normatividad y los manuales, la **Rendición de Cuentas no se restringe a las audiencias públicas anuales**; Por el contrario, existen diversos mecanismos que buscan habilitar encuentros entre la ciudadanía y funcionarios, con el fin de dialogar sobre la gestión de la administración en un período (año, semestre o cuatrienio) o abordar los resultados en una temática específica (Género, participación, jóvenes, políticas públicas, entre otras).

Algunos mecanismos que puedes implementar son:

- ✓ Cabildo abierto
- ✓ Panel Ciudadano
- ✓ Asamblea Comunitaria
- ✓ Foro ciudadano
- ✓ Observatorio Ciudadano
- ✓ Audiencia pública participativo
- ✓ Feria de servicios
- ✓ Encuentro diálogo participativo
- ✓ Encuesta deliberativa
- ✓ Espacio bierto
- ✓ World coffe
- ✓ Auditorías Ciudadanas
- ✓ Audiencias públicas sobre planes Plurianuales de Inversión

Recuerda que la Rendición de Cuentas (RC) es un espacio ideal para la innovación institucional; por tanto, el comité para la RC puede escoger alguno de los anteriores mecanismos o en su defecto articular aspectos de cada uno, pero siempre con el interés de garantizar: la participación ciudadana, el diálogo público, la inclusión social y la presentación de información clara, oportuna, objetiva, veraz y completa.

¿Las actividades de rendición de cuentas se deben documentar y/o sistematizar?

Sí, cuando no documentamos la RC es como si no hubiésemos hecho nada al respecto. Para ello, es clave que la entidad local adopte una serie de formatos que le permite recoger la información y sistematizar cada uno de los pasos de la RC.

Además, al documentar nuestra estrategia de Rendición de Cuentas podemos tener evidencias para reportar en:

- 1 El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), herramienta que evalúa el avance de las entidades en la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- 2 Relacionar a la oficina de control interno avances en la implementación del componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).
- 3 Exponer con evidencias los avances en materia de Rendición de Cuentas y Transparencia a las auditorías de las entidades del Ministerio Público como: Contraloría y Procuraduría.
- 4 Impactar de forma indirecta en los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI).

NO LO OLVIDES
¡Documentar es la clave de la Rendición de Cuentas y la transparencia!



¿En una audiencia pública todos los secretarios o funcionarios deben intervenir o exponer el informe?

Según los manuales y normatividad de la RC, NO es necesario que todos los funcionarios intervengan o expongan los informes de gestión; cada mecanismo de la RC tiene su propia metodología que define el rol de las diferentes entidades y del alcalde en estos espacios.

Es así entonces, que se puede recurrir a mecanismos como paneles, conversatorios entre tres o dos actores claves y/o utilizar herramientas que contribuyan a condensar la información tales como: galerías fotográficas o videos.

¿Las Rendiciones de Cuentas están orientadas solo a presentar la gestión de la entidad en toda la vigencia?

No, la Rendición de Cuentas puede realizarse sobre los resultados de la administración en un trimestre, semestre o anual, de acuerdo con las necesidades del contexto.

¿Las Rendiciones de Cuentas pueden estar orientadas por un enfoque?

Si, recuerda que una RC debe buscar la implementación de acciones afirmativas que permitan la mayor participación e inclusión de la ciudadanía. Por ello, es clave que se realicen RC focalizadas a una temática (PDET, inversiones, Proyectos de SGR, ejecución presupuestas, políticas públicas, entre otras).



Procedimiento de Rendición de Cuentas

Objetivo

Emitir directrices y lineamientos para desarrollar el proceso de Rendición de Cuentas, a partir de la aplicación de los diferentes mecanismos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Alcance

- Aplica para el desarrollo de las audiencias y diálogos ciudadanos de Rendición de Cuentas.
- Este procedimiento es transversal a todas las secretarías y oficinas de la Entidad, que deben participar en la implementación y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Esto inicia con la revisión de los lineamientos institucionales, y termina con la difusión del Informe Final de Evaluación de la Rendición de Cuentas.

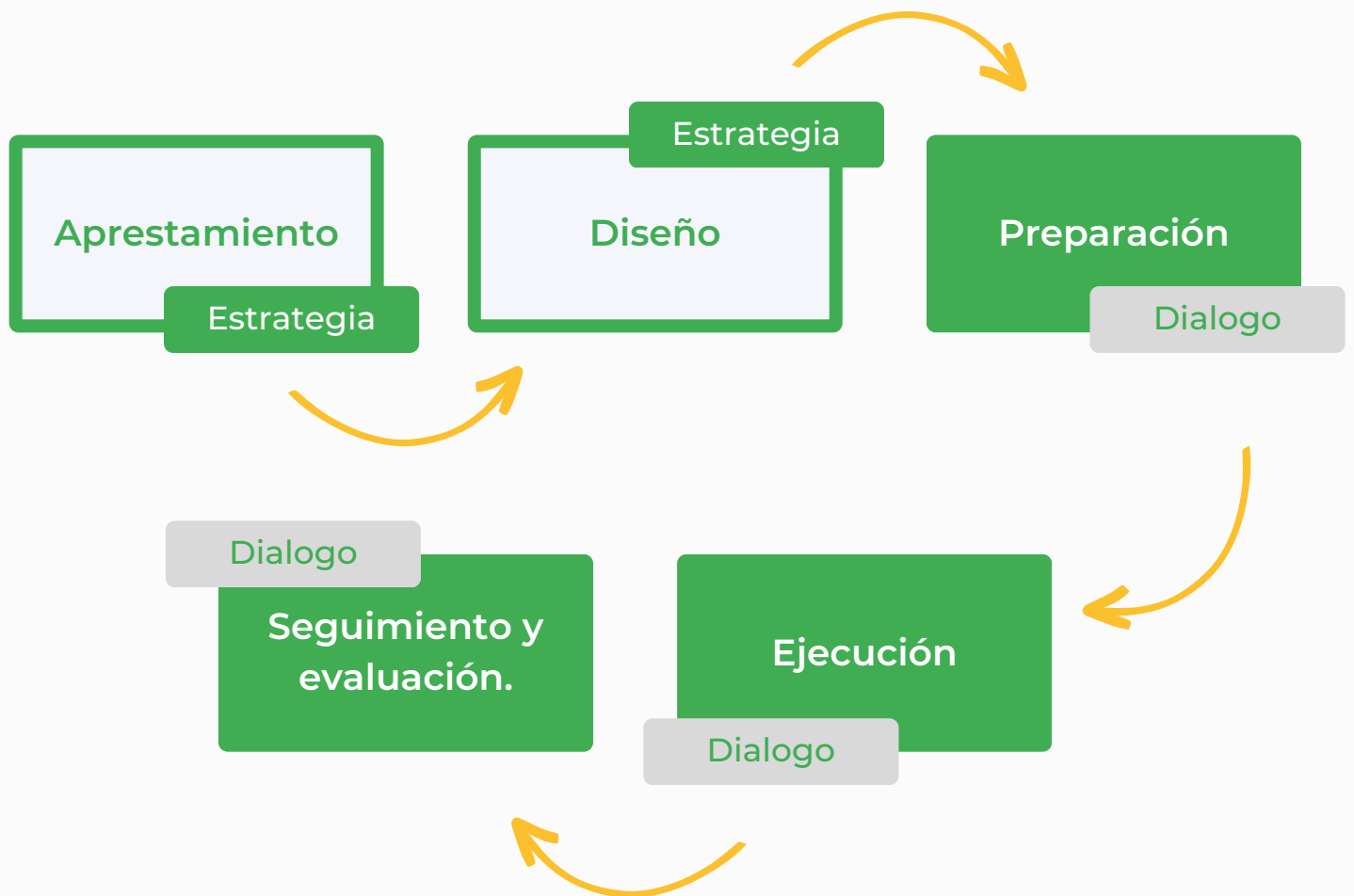


Generalidades

La Estrategia de Rendición de Cuentas se fundamenta en cinco etapas:

- 1 Aprestamiento
- 2 Diseño
- 3 Preparación
- 4 Ejecución
- 5 Seguimiento y evaluación.

Las primeras dos etapas están orientadas al proceso de diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas anual, y las últimas tres etapas están focalizadas al desarrollo de los espacios de dialogo definidos en la Estrategia.



ETAPA 1. APRESTAMIENTO

En la primera etapa se desarrollan actividades orientadas a la promoción de una cultura de la Rendición de Cuentas al interior de la Alcaldía y en el relacionamiento con los grupos de valor.

Esto con el propósito de reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la Rendición de Cuentas; y brindar sensibilización, información y capacitación sobre el proceso de Rendición de Cuentas a los servidores públicos.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
INICIO	Inicio		
Examinar estado RC	Examinar el estado de Rendición de Cuentas de la Alcaldía a través del análisis del Informe de evaluación de la estrategia de RC de la vigencia anterior, de los Informes de Encuestas de FURAG, Índice de Transparencia y MECI, y el informe de evaluación emitido por Control Interno.	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Presentación - Análisis Informe de evaluación rendición de cuentas (Formato FOR-001)
Caracterizar Grupos de valor e interés	Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de valor y de interés, pues esto permite generar estrategias pertinentes y focalizadas que respondan de manera acertada con los requerimientos de la población.	Todas las dependencias lideradas por la Oficina de Desarrollo Comunitario y la Secretaria de Planeación, infraestructura y desarrollo	Formato - Encuesta de caracterización (FOR-002) Tablero de control y reporte de caracterización de grupos de valor e interés (FOR-003)
Organizar sesión Aprestamiento Comité RC	Convocar al equipo líder y a los enlaces por cada dependencia que hacen parte del Comité de Rendición de Cuentas para capacitar y establecer las funciones y responsabilidades	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Circular
Capacitar	Capacitar al Comité en torno al proceso de rendición de cuentas para que conozca, comprenda y apropie los conocimientos y habilidades requeridas. Adicional, presentar el documento diagnóstico de RC e informe de caracterización de grupos de valor e interés.	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo con el apoyo de la Oficina de Control Interno	Listas de asistencia y evidencia fotográfica
A			

ETAPA 2. DISEÑO

En la segunda etapa se proyectan las actividades que sean útiles y efectivas para construir la estrategia de Rendición de Cuentas. En esta etapa el Comité de Rendición de Cuentas mediante un proceso participativo con los grupos de valor e interés elabora la Estrategia, en la que se definen las actividades, responsables, tiempos y recursos de la Rendición de Cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual).



FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
A	RC e informe de caracterización de grupos de valor e interés.		
↓			
Organizar sesión Diseño Comité RC	Convocar al Comité de Rendición de Cuentas para establecer el plan de acción de la estrategia de rendición de cuentas.	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Circular
↓			
Establecer plan de acción de la Estrategia de RC	<p>En la sesión de diseño se debe establecer el plan de acción, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los resultados deseados que se esperan alcanzar con la ejecución de las actividades que integran la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía a partir del análisis del documento diagnóstico y la caracterización de grupos de valor e interés 2. Definir los tipos de dialogo para la Rendición de Cuentas a partir del análisis de la caracterización de los grupos de valor e interés 3. Definir las actividades que se llevarán a cabo y los responsables de dar cumplimiento a estas. 4. Determinar el cronograma y proyectar los recursos para implementar las actividades del plan de acción. 	Comité de Rendición de Cuentas	Formato Plan de acción de la Estrategia de Rendición de Cuenta (FOR-004)
↓			
B			



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL TOLIMA
2020 - 2023

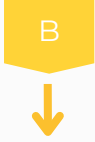









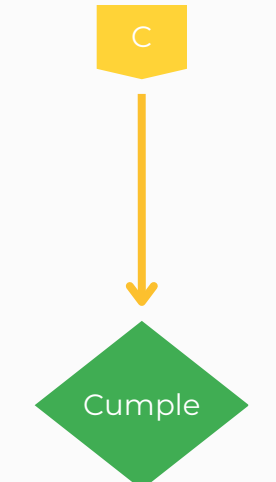




ETAPA 3. PREPARACIÓN

En la tercera etapa se organizan, coordinan y dejan listos los insumos, recursos, informes, actividades preparatorias y logísticas para su uso en la etapa de ejecución de cada espacio de dialogo definido en la Estrategia de Rendición de Cuentas.

En esta etapa el Comité de Rendición Cuentas revisa el análisis de caracterización de grupos de valor e interés, identifica, recolecta y sistematiza la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas, crea canales para la petición de cuentas de ciudadanos y grupos de interés, elabora el informe de rendición de cuentas para publicación en el portal institucional y define la logística del espacio de dialogo.



FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
 <div style="background-color: #f0e68c; border: 1px solid #f0e68c; padding: 5px; width: 30px; margin: 0 auto; text-align: center;">B</div> <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Organizar sesión de preparación</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Presentar análisis caracterización</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Identificar información</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Estructurar Cronograma</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Recolectar información</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Sistematizar información</div>  <div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto; text-align: center;">Revisar información</div>  <div style="background-color: #f0e68c; border: 1px solid #f0e68c; padding: 5px; width: 30px; margin: 0 auto; text-align: center;">C</div>	<p>Convocar al Comité de Rendición de Cuentas para establecer el plan de acción de preparación y definir el tipo de diálogo.</p>	<p>Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo con apoyo de la Oficina de Desarrollo Comunitario</p>	<p>Circular</p>
	<p>Presentar análisis de la caracterización de grupos de valor e interés</p>	<p>Oficina de Desarrollo Comunitario</p>	<p>Presentación Lista de asistencia Evidencia fotográfica</p>
	<p>Identificar información necesaria para el espacio de rendición de cuentas</p>	<p>Todas las dependencias con el liderazgo de la Secretaría de Planeación</p>	
	<p>Estructurar el Cronograma para la organización del espacio de rendición de cuentas</p>	<p>Secretaría de Planeación, infraestructura y desarrollo</p>	<p>FOR-005 Formato Cronograma de Actividades del Espacio de Rendición de Cuenta</p>
	<p>Recolectar la información necesaria para el espacio de rendición de cuentas y la elaboración del informe</p>	<p>Todas las dependencias con el liderazgo de la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo</p>	<p>FOR-006-Formato guía para la recolección de información del informe de gestión para la Rendición de Cuentas V0</p>
	<p>Sistematizar y preparar la información a través de la elaboración de Informe de Rendición de Cuentas y materiales de apoyo audiovisual</p>	<p>Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo</p>	<p>Informe de Rendición de cuentas Presentación de resultados de gestión de dependencias</p>
	<p>Revisar y ajustar la información del Informe de Rendición de cuentas y el Formato de Presentación de resultados de gestión de dependencias</p>	<p>Comité de Rendición de Cuentas</p>	<p>Informe de Rendición de cuentas Presentación de resultados de gestión de dependencias</p>

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
	<p>El entregable cumple con los criterios establecidos por el Comité de Rendición de Cuentas</p> <p>Sí, Continúa con el siguiente paso No, Revisar para completar la acción</p>	<p>Comité de Rendición de Cuentas</p>	<p>Informe de Rendición de cuentas</p> <p>Presentación de resultados de gestión de dependencias</p>
	<p>Publicar Informe de Rendición de Cuentas en el Portal Institucional</p>	<p>Equipo de comunicaciones y Gestor TIC</p>	<p>Portal Institucional – Botón de Transparencia – Botón de participa</p>
	<p>Estructurar y organizar: Metodología y Agenda del espacio de dialogo de Rendición de Cuentas</p>	<p>Comité de Rendición de Cuentas</p>	<p>FOR-007 Formato Agenda para el espacio de dialogo</p>
	<p>Elaborar estrategia de comunicación</p>	<p>Equipo de Comunicaciones</p>	<p>FOR-008 Estrategia de comunicación</p>
	<p>Realizar convocatoria a partir de la estrategia de comunicación</p>	<p>Equipo de Comunicaciones</p>	<p>Publicación Convocatoria en medios de comunicación</p>



ETAPA 4. EJECUCIÓN

En la cuarta etapa se ejecutan las acciones de entrega de información y desarrollo de mecanismos de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés. De igual manera, en esta etapa se evalúa el espacio de diálogo por parte de los asistentes, con el objetivo de recolectar las impresiones en el cumplimiento de los objetivos del espacio.



FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
Brindar información	Brindar información a los grupos de valor e interés de manera amplia	Comité de Rendición de Cuentas	Información pública en Portal institucional y divulgación de presentaciones de resultados de gestión
Propiciar dialogo ciudadano	Propiciar espacio de dialogo presencial al igual que complementarlos con espacios virtual a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-	Comité de Rendición de Cuentas	
Sistematizar compromisos	Sistematizar de manera clara las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo.	Comité de Rendición de Cuentas	FOR-009 Formato de compromisos del espacio de diálogo
Realizar Encuesta	Realizar Encuesta de satisfacción y evaluación del espacio de rendición de cuentas	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	FOR-010 Formato Encuesta de satisfacción y evaluación diligenciado

ETAPA 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En la quinta etapa se recopila, sistematiza y valora periódicamente los resultados de la evaluación de la gestión efectuada en los espacios de diálogo e interlocución para realimentar y mejorar los planes y la gestión institucional, así como para canalizar propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de la Administración. Los resultados de la evaluación son acciones que deben desarrollarse durante la implementación de la rendición de cuentas por parte de la Secretaría de Gabinete y Control Interno.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
Hacer seguimiento compromisos	Hacer seguimiento a los compromisos del espacio de dialogo de ciudadano	Comité de Rendición de Cuentas	FOR-009 Formato de compromisos del espacio de diálogo
Sistematizar resultados Encuesta	Sistematizar y analizar los resultados de la Encuesta de satisfacción y evaluación del espacio de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Informe de análisis de la Encuesta de satisfacción y evaluación del espacio de Rendición de Cuentas
Elaborar informe de evaluación	Elaborar un informe de evaluación y desarrollo del espacio de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Informe de Evaluación del espacio de Rendición de Cuentas
Elaborar informe Control interno	Elaborar un informe de evaluación de Rendición de Cuentas	Oficina de Control Interno	Informe de evaluación de Rendición de Cuentas
Presentar informes	Presentar en plenaria del Comité de Rendición de Cuentas los informes de evaluación	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	Listas de asistencia y evidencia fotográfica
Publicar informes	Publicar Informes de evaluación	Equipo de comunicaciones y Gestor TIC	Portal Institucional - Botón de Transparencia - Botón de participa
FIN	Fin		

METODOLOGÍAS PARA GENERAR ESPACIOS DE DIÁLOGO EN EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Un provechoso espacio de diálogo es un intercambio de argumentos que pueda generar debates y un ambiente seguro entre quienes dialogan para conocer el contexto, los avances y las dificultades, así como los intereses detrás de las posiciones y las posibles soluciones que se presentan a las problemáticas.



Un espacio de diálogo debe:

- Ser incluyente. Debe incluir a todos los actores (directos e indirectos) que tienen incidencia en el ejercicio/conflicto.
- Responder a las realidades sociales y culturales del territorio en el que se ubica.
- Atender y reconocer las diferencias poblacionales (enfoques diferenciales).
- Ser un proceso participativo, donde todos aporten, analicen, reflexionen e implementen los consensos a los que se llegan.
- Considerar e implementar mecanismos eficientes de seguimiento y evaluación.
- Tener un acompañamiento técnico.
- Debe haber un proceso de escucha activa en todos los participantes.

ES FUNDAMENTAL RECORDAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS EN LA PREPARACIÓN DE UN ESPACIO DE DIÁLOGO:

- Definir el **objetivo** y concertar entre los convocantes.
- Sede (segura, cómoda, accesible y neutral para los participantes – acceso a personas en situación de discapacidad).
- Convocatoria y seguimiento (canal de invitación - electrónico/carta física/llamada/personal-. Estar atento a la confirmación de asistencia).
- Asuntos administrativos del evento (comidas, transporte, alojamiento si fuera necesario).
- Organización de salas (elementos para visualización, un espacio que evite jerarquías y divisiones, que sea un espacio con luz y aire natural en lo posible, parámetros de seguridad en caso de que se requiera para alguno de los actores).
- Documentación y comunicación del evento (formatos y canales de comunicación entre representantes y bases, saber cómo se comunicarán los acuerdos).
- Desarrollo del espacio (guión metodológico –ruta flexible- que incluya objetivos, actividades, resultados y el tiempo de trabajo, incluir espacios de reflexión del equipo.)

En el enlace de la **CAJA DE HERRAMIENTAS** puedes encontrar metodologías inspiradoras para desarrollar los espacios de diálogo que pueden ser implementadas en las rendiciones de cuentas para generar espacios participativos y de reflexión.


Son ejercicios que contribuyen a generar espacios de confianza entre Estado y ciudadanía.








TIPS PARA GENERAR **CONFIANZA EN UN ESPACIO DE DIÁLOGO**


Estos consejos contribuyen a construir confianza en el momento de desarrollar el espacio. Sin embargo, la construcción de confianza es resultado también de acciones, actitudes y percepciones en el mediano y largo plazo.


 **Estar presente:** aquí y ahora no hay nada más importante que la actividad. Por eso, las y los participantes se donan a la misma.


 **Preguntar con respeto:** reconocer al otro como un interlocutor legítimo

 **Ser previsible y transparente:** explicar en detalle lo que se hace y lo que hará, con sus consecuentes fundamentos.

 **Conectarse:** interiorizar el entorno y las y los actores.

 **Escuchar con curiosidad:** apertura y disposición.

 **Ser eficaz:** mantener el propósito de servicio a las otras personas, y mostrar los resultados

 **Reconocer errores propios:** comunicarse desde las emociones y razones.

GLOSARIO

Caracterizar

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

Dialogo

Aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

Estrategia

Conjunto de acciones que se establecen con el fin de lograr el cumplimiento de objetivos propuestos.

Grupos de valor

Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Caracterizar

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.





Incentivos

Aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, llevando a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas y la motivación de rendir cuentas por parte de los servidores públicos y de exigir cuentas por parte de la ciudadanía.

Información

Datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Rendición de Cuentas

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

Participación Ciudadana

Conocimiento que se puede expresar o representar mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles, ejemplo: documentos, piezas audiovisuales, publicaciones, grabaciones entre otros.

¿Tienes dificultades para documentar la estrategia de Rendición de Cuentas?

Recuerda que puedes consultar la caja de herramientas de la Rdc que elaboró la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes en el siguiente enlace:



<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YKxTwbbFxxYrd3U8LZXk3UX-XZmIJJYS>



ALCALDÍA MUNICIPAL
CHAPARRAL TOLIMA
2020 - 2023



REFERENCIAS

Foro Nacional por Colombia (2015) Guía práctica de apoyo para el ejercicio de rendición de cuentas.

Contraloría General de la República (2020) Protocolo para eventos y ejercicios de rendición de cuentas.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2.

Escuela de Gobierno de la universidad de los Andes (2022) Caja de herramientas para la rendición de cuentas.

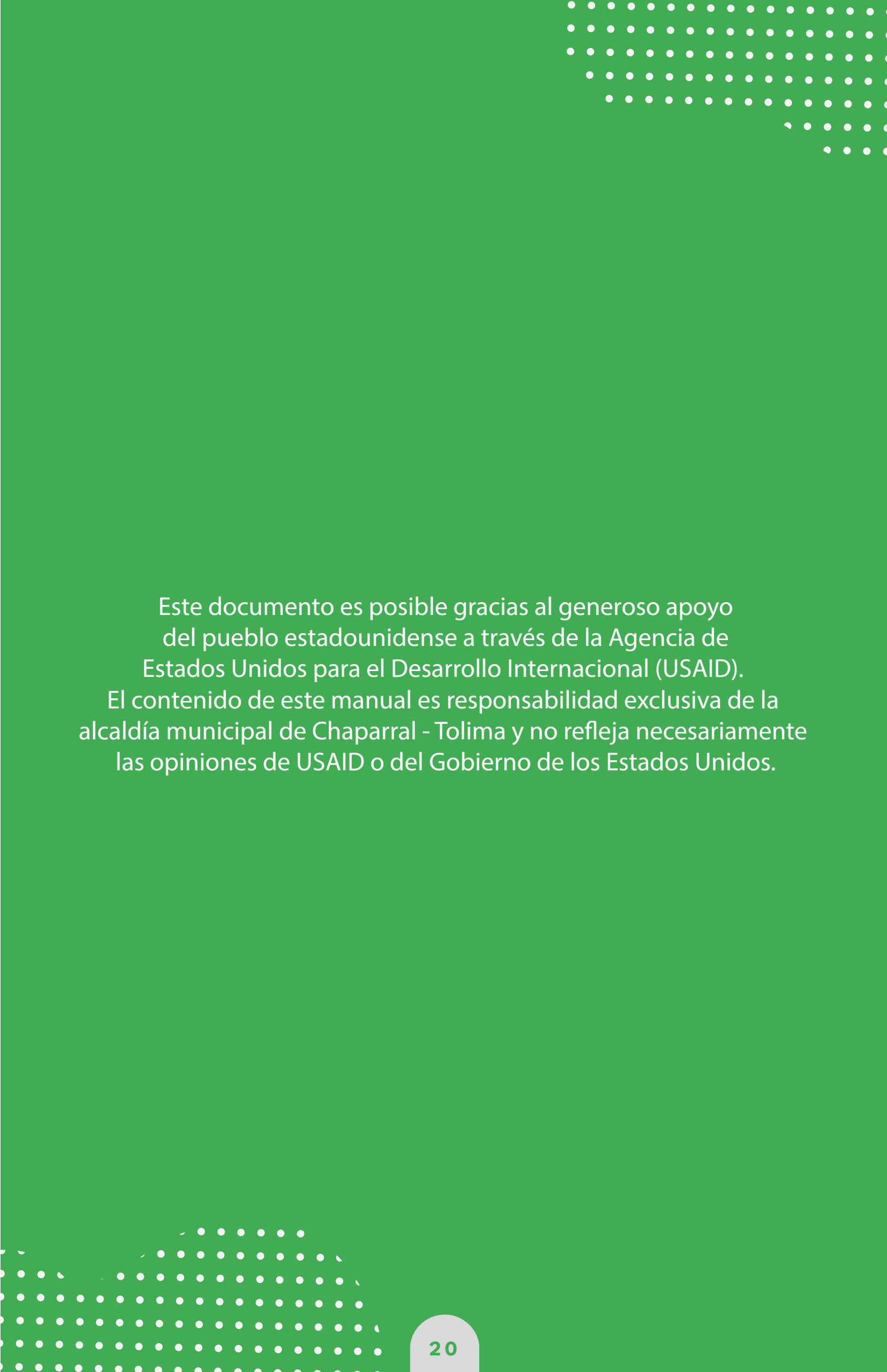
Alto Comisionado para la Paz, (2020). Guía de diálogo para alcaldes y alcaldesas. El camino más largo es a veces el más seguro. En <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/Documents/Guia-dialogo-alcaldes-2020.pdf>

Ministerio de Justicia & USAID, (2020). Caja de herramientas en Métodos de Resolución de Conflicto. En <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc>

OACP, 2018. Guía para facilitar procesos de diálogo social, “Diálogos constructivos”. En <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/Documents/Dialogos-constructivos-3.pdf>

OEA, (S.F.). Guía práctica de diálogo democrático. En https://www.oas.org/es/sap/dsdme/pubs/guia_s.pdf

OIT, (S.F). Diálogo Social. En <https://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/social-dialogue/lang--es/index.htm>



Este documento es posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este manual es responsabilidad exclusiva de la alcaldía municipal de Chaparral - Tolima y no refleja necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



DAI

Shaping a more livable world.



**JUNTOS POR LA
TRANSPARENCIA**