

**AREA OPERATIVA Y COMERCIAL
GESTIÓN SOCIAL**

**PROGRAMA
UN CAFÉ PARA CONVERSAR Y APRENDER**

Versión 2

Rev. No.	MODIFICACION EFECTUADA	FECHA
1	Ajuste en objetivos, descripción y procedimiento	26/04/2023

ÍTEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Profesional Social	Profesional Social	
NOMBRE	Lidis María Silgado Obregón	Lidis María Silgado Obregón	
FIRMA			
FECHA	(02/2022)	(04/2023)	

1. OBJETIVOS.

- Crear espacios de diálogo directo en los que las comunidades puedan exponer sus necesidades y construir soluciones conjuntas en un ejercicio de corresponsabilidad.
- Generar sentimientos de arraigo, pertenencia, compromiso y corresponsabilidad en el cuidado y uso de los servicios públicos domiciliarios.

2. ALCANCE.

Un Café para conversar y aprender, busca generar espacios de dialogo de manera directa con las comunidades, en un ejercicio de corresponsabilidad, generando sentido de pertenencia y haciendo visible el papel fundamental de las comunidades en el uso responsable de los servicios públicos domiciliarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL TACTICO.

Un Café para conversar y aprender es un táctico de Responsabilidad Social Empresarial, que se desarrolla mediante un encuentro conversacional bidireccional donde los participantes identifican la realidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y desde la corresponsabilidad se reflexiona sobre las oportunidades de mejora y el rol protagónico de las comunidades.

Tiene una duración máxima de dos (2) horas y se desarrolla en un espacio previamente coordinado con el líder de la comunidad; con un grupo de máximo 20 usuarios. El ejercicio gira alrededor de algunas preguntas orientadoras, que darán lugar al ejercicio conversacional desde una dimensión emocional con un modelo en el que el usuario es el centro de la conversación.

3.1 ETAPAS DEL TÁCTICO

El táctico consta de las siguientes etapas:

- Identificación de la comunidad objeto de la intervención
- Contacto y coordinación con el líder del sector donde se realizará la intervención
- Convocatoria (envío de invitación digital)
- Alistamiento de logística
- Desarrollo del táctico
- Elaboración de informe y registro de resultados

3.2 DESARROLLO DEL TACTICO

El tiempo estimado para el desarrollo de este táctico es de aproximadamente 120 minutos; es decir, dos (2) horas; distribuidas de la siguiente manera:

1. Saludo y presentación del facilitador. (5 min)
2. Presentación de objetivos de la estrategia. (3 min)

3. Presentación de los participantes mediante dinámica rompe hielo, que permita generar confianza, el tiempo propuesto es de (20min), puede variar dependiendo el número de participantes.
4. Construcción individual o colectiva de acuerdo con el número de participantes (20 minutos)
Número de participantes menor o igual a 10 personas: se adelanta ejercicio de construcción de manera individual; para ello el facilitador hace entrega de materiales didáctico (papel periódico, hojas de block, marcadores, entre otros,) explica la dinámica para resolver las preguntas orientadoras.
Número de participantes entre 11 y 20 personas: se adelanta ejercicio de construcción de manera colectiva o grupal; el facilitador dividirá el grupo en subgrupos de igual numero de participantes, el criterio para la conformación e los grupos es discrecional; posteriormente hará entrega del material didáctico y explicará la dinámica para responder las preguntas orientadoras.
Preguntas orientadoras: se pueden realizar todas o sólo alguna de ellas, el facilitador definirá teniendo en cuenta variables como: comunidad, problemáticas del sector y número de participantes.
¿Qué significado tienen los servicios públicos domiciliarios para su comunidad?
¿Cómo percibe los servicios públicos domiciliarios en su comunidad?
¿Cómo sueña que debe ser la prestación de los servicios públicos en su comunidad?
¿Cuál es el compromiso de la comunidad frente al uso y cuidado de los servicios públicos domiciliarios?
5. Conversatorio: se sugiere tipo mesa redonda; en este espacio se realizará socialización de la construcción colectiva. El facilitador moderará el ejercicio y tomará notas de lo expuesto por los participantes (40 minutos)
6. Conclusiones: El facilitador con base en las notas tomadas durante el conversatorio realizará conclusiones y realizará las presiones correspondientes.
7. Evaluación y cierre: se hará entrega del formato de evaluación para que sea diligenciado por los asistentes; finalmente se realiza cierre agradeciendo la participación.

3.3 PÚBLICO OBJETIVO.

El táctico está dirigido a todas las comunidades de los territorios donde Aguas Regionales EPM hace presencia.

3.4 METODOLOGIA

El táctico se desarrolla bajo un enfoque conversacional o de comunicación dialógica, caracterizado por un proceso bidireccional recíproco, simétrico relacional, fundamentado en el respeto por lo que el otro tiene para decir.

4. PROCEDIMIENTO

PASO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<p>01 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Designación responsable del táctico /Ajuste o modificaciones / Elaboración de cronograma anual: Cada año el profesional social designará un responsable de la coordinación del táctico, esta persona deberá revisar el táctico y realizar las modificaciones de acuerdo a la necesidad; además deberá construir el cronograma del año; el cual debe contener: fecha (mes) y municipio.</p>
<p>02 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Identificación de la comunidad objeto de intervención: Cada auxiliar social de acuerdo con el conocimiento del territorio deberá identificar la comunidad con la que se desarrollará el táctico; en esta identificación se debe tener en cuenta variables como servicios prestados, problemáticas comunitarias, necesidades comerciales (cartera, micro medición, vinculación).</p>
<p>03 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Contacto y coordinación con el líder del sector donde se realizará la intervención: Se deberá contactar al líder del sector, socializar el táctico y coordinar su implementación. Aspectos claves a tener en cuenta en la coordinación: selección del lugar, fecha y hora, grupo de usuarios que participaran.</p>
<p>04 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Convocatoria (envío de invitación digital): Este paso será coordinado con el líder, a quien se le deberá enviar de la invitación digital para que sea compartida al grupo de usuarios que participaran del táctico.</p>
<p>05 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Alistamiento de logística El auxiliar social deberá alistar el material necesario (papel bond, tijeras, colbón, marcadores, cinta, fichas, entre otros) y demás aspectos logísticos (refrigerios, transporte, entre otros) para garantizar el desarrollo del táctico.</p>
<p>06 Profesional del área Social / Auxiliar Social</p>	<p>Desarrollo del táctico: Para el desarrollo del táctico se deberá cumplir con los siete momentos descritos en el numeral 3.2 DESARROLLO DEL TÁCTICO</p>
<p>07 Profesional del área Social / Auxiliar Social / Estudiante Guardián</p>	<p>Elaboración de informe y registro de resultados: Se elaborará informe de resultados de la sesión; este deberá contener: Barrio, fecha, hora, cantidad de asistentes, descripción general del grupo, resumen de aspectos relevantes que resulten del conversatorio (resultados por pregunta), oportunidades de mejora y/o acciones a implementar. Finalmente se deberá registrar la información de asistentes en la planilla de seguimiento</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>