	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	1 de 8

## BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

*Son "actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades."*<sup>1</sup>

**Nota:** Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

**Fecha de diligenciamiento del formato:**

día	mes	año
01	11	2023

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre de la buena práctica de gestión pública:**

Estrategia de visitas guiadas al Centro de Memoria Paz y Reconciliación

**Dependencia responsable de la buena práctica:**

Centro de Memoria Paz y Reconciliación

**Directivo(a) de la dependencia:**

**Proceso al que pertenece la buena práctica:**


Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá

**Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la buena práctica:**

Pedagogía

**Colaboradores(as) responsables:**

<sup>1</sup> Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	2 de 8

**Tipo de vinculación:**

Contratista

**Número de contacto:**

**Correo institucional de contacto:**

**Fecha de inicio de la buena práctica:**

día	mes	año
		2012

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA


### Descripción de la buena práctica

*Describa brevemente la buena práctica, es decir información sobre las principales necesidades detectadas en el proceso, dependencia, producto y/o servicio. Se sugiere redactarla en clave de una necesidad o brecha de conocimiento identificada. Además, mencione las acciones fundamentales de ésta (beneficios generados a personas, procesos, proyectos, grupos de valor, etc.) y el conjunto de circunstancias que hacen parte de la buena práctica, por ejemplo, aspectos institucionales u otros factores determinantes (económicos, políticos, sociales, etc.).*

Los recorridos guiados son una oferta para la ciudadanía bogotana. A ella acuden principalmente estudiantes de instituciones educativas distritales y colegios privados de Bogotá; estudiantes de universidades; niños y niñas; procesos organizativos juveniles; instituciones y funcionarios públicos, y grupos de turistas nacionales e internacionales.

La metodología de los recorridos o visitas guiadas responden a la necesidad de promover ciudadanías críticas que aboguen por la paz y la democracia y la reconciliación a partir de la memoria. Las visitas guiadas son ofertadas todo el año, de manera física y virtual.

Las visitas guiadas se han consolidado como una de las principales herramientas del CMPR para establecer un diálogo con la ciudadanía y un escenario pedagógico para la paz, a través de la memoria. Los recorridos por el CMPR surgen en el contexto mismo de surgimiento del CMPR en el año 2012. Luego de la inauguración del edificio, los recorridos por sus instalaciones permitieron que el CMPR funcionara como un espacio pedagógico.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	3 de 8

Las visitas guiadas están contempladas para mínimo de 5 y máximo 40 personas, tienen una duración de 120 minutos recorriendo los espacios del CMPR tanto interiores como exteriores, esto se da en 3 momentos: 1. Monolito – Memorial por la vida (Presentación del espacio y breve recuento del lugar). 2. Espacios externos (Columbarios, jardín de la memoria, cartas desaparición forzada, espacio de memoria Jaime Garzón, obra tierra sembrada en memoria 3. Espacios internos (camino a casa, costurero, centro de documentación y salas de exposición temporal y permanente.) en este último espacio se realiza el cierre de las visitas guiadas con una actividad de pedagogía de aproximadamente 15 a 20 minutos.

Nota: La visita guiada es acompañada por un(a) profesional del área de pedagogía, se debe agendar previa inscripción a través de la página web del CMPR. Una vez concertada, quien solicito la visita guiada debe enviar diligenciado el formato de Solicitud de visitas guiadas Centro de Memoria Paz y Reconciliación, Durante el recorrido los asistentes deben diligenciar el Registro de asistencia y al finalizar, el tutor encargado debe diligenciar la Encuesta de satisfacción.

- Solicitud de visitas guiadas Centro de Memoria Paz y Reconciliación. Formato 4120000-FT-917 V.02
- Registro de asistencia. Formato 4232000-FT-211 V.9
- Encuesta de satisfacción visitas guiadas Centro de Memoria. Formato 4120000-FT-1201 V.01


Durante el año 2020, y para dar frente emergencia sanitaria y distanciamiento social como consecuencia del COVID 19 se realizó una actualización de las metodologías de los recorridos guiados, así como una adecuación que permitió desplegar la virtualización de esta estrategia.

Los recorridos o visitas guiadas se han desarrollado en tres fases:

FASE 1. Esta fase, se corresponde con la creación y consolidación del proyecto del CMPR, de 2012 a 2016. En ella se dio inicio a recorridos guiados articulados con la estrategia Tierra sembrada de memoria, así como recorridos por los distintos lugares del CMPR.

FASE 2. Esta segunda fase se correspondió con la vigencia de 2016 a 2019. En ella se consolidaron unos dispositivos pedagógicos para las visitas guiadas, se consolidó un espacio y una apuesta metodológica para ofertar visitas guiadas a Niños y Niñas (que contempla una sala infantil llamada Camino a Casa), y se consolidó la relación con instituciones educativas, que inició en la fase anterior.

FASE 3. La tercera fase se inició en el año 2020. La estrategia desplegada combina la oferta física y presencial del CMPR con una oferta de visita guiada virtual, puesta en marcha para dar continuidad a la oferta del CMPR de forma remota, y atendiendo a las prevenciones hechas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en materia de aislamiento social y normas de bioseguridad, habida cuenta del COVID 19.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	4 de 8


Para esta fase, se presentaron las siguientes innovaciones:

1. Se sistematizó y actualizó la metodología y apuesta pedagógica de las visitas guiadas. (2020-2021)
2. Se diseñaron dispositivos audiovisuales con los espacios, mensajes y acciones desarrolladas en el CMPR (2020-2021).
3. Se diseñó una multimedia del CMPR, interactiva, que guía los recorridos virtuales (2020-2021).
4. Se abrió un nuevo canal de solicitud de visitas guiadas, a través de la página web, que funciona con la confirmación y acuerdos sobre la realización de la visita guiada con los docentes interesados vía telefónica y correo electrónico (2020-2021).
5. Se actualizaron los instrumentos de captura de información productos de las visitas guiadas (formatos de solicitud de visitas guiadas, listados de asistencia y encuestas de satisfacción) (2021 y 2022)
6. Se inauguró la exposición Resisto, luego existo, con la que se ofertó una nueva exposición central, base de los recorridos guiados (2022)
7. Se actualizó el procedimiento que contiene las orientaciones del trabajo del CMPR (2022)
8. Se construyó un lineamiento técnico y metodológico para la Sala Camino a Casa (2022 y 2023)
9. Se dispuso de la colección impresa, completa del Informe Final de la Comisión de la Verdad en el Centro de Documentación del CMPR, para la consulta de quienes asisten a las visitas guiadas y del público en general
10. Se llevó a cabo un acuerdo formal con la Gobernación de Cundinamarca, en apoyo a una iniciativa liderada por los familiares del periodista Jaime Garzón, para la instalación de la estatua de Heriberto de la Calle en las instalaciones del CMPR, y su integración a los recorridos guiados del CMPR (2023)

Las visitas guiadas dan cumplimiento a la meta #2 del Centro de Memoria Paz y Reconciliación, la cual tiene por finalidad realizar 1030 procesos pedagógicos para el fortalecimiento de iniciativas ciudadanas, que conduzcan al debate y apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construyen en los territorios ciudad región.

### Línea base:

*Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora? (Si las hubo).*

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	5 de 8

No existe una línea base, sin embargo, el punto de partida de la estrategia de visitas guiadas fue dar continuidad a la oferta de visitas guiadas del CMPR en la materia, de acuerdo al último informe de empalme (2020) 29105 personas participaron de los recorridos guiados del CMPR entre 2016 y 2019

A partir del 2020 se buscó:

- Diseñar una metodología de recorridos guiados virtuales para continuar la oferta en medio de la pandemia ocasionada por el covid-19.
- Se construyó un lineamiento técnico y metodológico para las visitas guiadas realizadas específicamente a niños y niñas (estrategia camino a casa).
- Se actualizaron los formatos de solicitud de visitas guiadas, registro de asistencias a visitas guiadas y encuesta de satisfacción de visitas guiadas.

### **Población objetivo:**

*Mencione los grupos poblacionales, sectores sociales y/o grupos de valor a los cuáles fue dirigida la buena práctica.*

Niños Niñas Adolescentes y Jóvenes (Estudiantes de Jardines, colegios y universidades); organizaciones sociales, y ciudadanía en general.

Se reciben solicitudes para visitas a turistas y delegaciones internacionales.

### **Alcance:**

*Mencione objetivos y tiempo en el que se desarrolló la buena práctica*


Implementar acciones que, a través de la cultura y la pedagogía, contribuyan a la construcción de memoria, paz y reconciliación, con la participación de los diferentes sectores poblacionales, donde se visibilicen las distintas experiencias relacionadas con el conflicto armado colombiano, la violencia política y las acciones de construcción de paz que se emprenden en la ciudad.

El desarrollo de esta buena práctica se da entre el año 2012 a la fecha 2023.

## **3. CONTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA**

### **Aporte de la buena práctica:**

*Explicar porque la acción funciona bien o es susceptible de implementarse. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.*

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	6 de 8

Las adecuaciones que se han hecho a la estrategia han buscado mejorar la oferta que se realiza a la ciudadanía a través de ella, contribuyendo en varios sentidos:

1. Ofertando mejor contenido y reflexiones a quienes acuden a las visitas guiadas
2. Diseñando metodologías específicas para público específico, concretamente a niños y niñas de la Estrategia Camino a Casa.
3. Mejorando los formatos e instrumentos de captura de información de quienes se hacen parte de los recorridos guiados, de forma facilite la caracterización de quienes acceden a la oferta, además que permita conocer mejor los resultados de las estrategias de visitas guiadas.

### Difusión:

*Describa brevemente las actividades de difusión de la buena práctica que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.).*

Formulario de cómo se solicitan las visitas guiadas.

<http://centromemoria.gov.co/planea-tu-visita/>


Material para visitas guiadas virtuales.

[http://www.froliclab.com/ftpjoao/CMPR/CMPR\\_VISITA/](http://www.froliclab.com/ftpjoao/CMPR/CMPR_VISITA/)

Evidencias: <https://youtu.be/bJ8zEjHIUuk> - [https://youtu.be/EE\\_nzfLN-IE](https://youtu.be/EE_nzfLN-IE) - [https://youtu.be/LBxyXqSa\\_XM](https://youtu.be/LBxyXqSa_XM)

### Otros aspectos:

*Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la buena práctica.*

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	7 de 8

#### 4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

##### Retos a futuro:

*Señale que desafíos y/o amenazas puede enfrentar esta buena práctica.*

Cambio en la disposición de las nuevas admón. distrital, respecto de la oferta de visitas guiadas.

Seguridad de la información, con respecto a que la página web donde se encuentra alojado el material para las visitas guiadas virtuales sea vulnerada frente a un ataque o hackeo.

Que no soliciten más visitas guiadas, bien sea para niños y niñas de primera infancia o bien, para jóvenes a partir de los 13 años.

##### Estabilidad de la buena práctica:

*Indique cambios duraderos verificables en el tiempo, período de implementación, medios para garantizar su continuidad y adaptación a otras situaciones. Indique que elementos de la buena práctica se quieren mantener en el tiempo y de qué forma se lograría dicho objetivo.*


Los recorridos guiados son ya una oferta consolidada y continuada del CMPR, lo que garantiza su sostenibilidad. De igual manera la existencia de metodologías y formatos documentados garantiza que el acervo metodológico esté disponible para el CMPR y quienes quieran acceder a la experiencia.

De igual manera se ha procurado su documentación y formalización como parte del funcionamiento del CMPR a través de su inclusión en el procedimiento que orienta el quehacer del Centro, además de que se han construido documentos metodológicos y herramientas metodológicas que se usan en los recorridos.

Por último, las visitas guiadas son parte fundamental de una de las metas del proyecto de inversión, lo que garantiza su continuidad en la vigencia, por lo menos hasta el año 2024. (Actividad 2: Promover visitas guiadas al CMPR e intercambios con actores educativos, sociales, institucionales y ciudadanos; Meta 2: Realizar 1030 procesos pedagógicos para el fortalecimiento de iniciativas ciudadanas, que conduzcan al debate y la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construye en los territorios ciudad región).

#### 5. CONCLUSIONES



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	8 de 8

Los ejercicios de recorrido por las exposiciones del Centro de Memoria Centro de Memoria Paz y Reconciliación establecen un diálogo con la ciudadanía y un escenario pedagógico para la paz, a través de la memoria.

## 6. ANEXOS

*Anexe los soportes que se crean convenientes, que soporten la implementación de la buena práctica.*