



**Alcaldía de Medellín**

**Cartilla del**

**MANUAL DE CONVIVENCIA CIUDADANA**

**SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL**

**SUBSECRETARÍA DE ORDEN CIVIL Y CIUDADANO**

**SECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA**

**SUBSECRETARÍA DE EDUCACION CIUDADANA**



## **Alcaldía de Medellín**

**SERGIO FAJARDO VALDERRAMA**

Alcalde Municipal

**GUSTAVO ALBERTO VILLEGAS RESTREPO**

Secretario de Gobierno

**JESÚS RAMÍREZ CANO**

Subsecretario de Orden Civil

**JORGE HUMBERTO MELGUIZO POSADA**

Secretario de Cultura Ciudadana

**FERNANDO CORTÉS VELA**

Subsecretario de Educación Ciudadana

### **Equipo de trabajo:**

Carlos Mario Salazar  
María Uribe Posada  
Nora Margarita Vargas  
Shyrley Alvarez Arredondo  
Luz Marina Toro  
Alejandra Restrepo  
Juan Carlos Alvarez  
Diana Patricia Borrero  
Jhon Fredy Muñoz  
Eliana Restrepo Brand  
Armando Isaza Zapata  
Paula Andrea González Gómez

## **PRÓLOGO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA CIUDADANA**

En Medellín le apostamos a la vida. Atrás empiezan a quedar los días de zozobra, de dolor, de sufrimiento. Ahora, nuestra ciudad avanza con un gran desafío: trabajar por la vida digna y por brindar posibilidades de esperanza a todos sus habitantes.

Atrás han quedado los miedos. No lo decimos nosotros, lo dice la alegría y el optimismo de la gente en los barrios y corregimientos de la ciudad, y lo dicen los resultados, por su puesto: pasamos de 6.000 muertos al inicio de la década de 1990 a 700 homicidios el último año. Claro, siguen siendo altos los índices. Quisiéramos que los indicadores fueran ceros, y por ello no bajaremos la guardia hasta llegar a ese día en que la vida sea la noticia diaria en la ciudad.

Nuestro objetivo primordial es la calidad de vida. Por tal motivo, desde la Administración del Alcalde Sergio Fajardo Valderrama, a través de la Secretaría de Gobierno, trabajamos día a día, buscando un desarrollo real y sentido para todas las personas y en todos los sectores. Sin embargo, para que el desarrollo sea posible, tenemos que bajar la criminalidad en Medellín. Una ciudad tranquila y segura es una ciudad que le abre las puertas al turismo, a la inversión privada, a los proyectos productivos y puede destinar recursos a la inversión social.

Por fortuna hay síntomas de mejoramiento en Medellín. En los últimos años, las noches han recuperado la vida, los comerciantes, y en general, los habitantes se reencuentran con una ciudad que los escucha. Hemos afianzado el concepto de vida, y por ello seguimos apostando que: Sin armas la vida es otro cuento.

Nos hemos vuelto más tolerantes, es cierto, pero desde ahora tenemos que luchar para que una palabra se afiance como parte de nuestra cotidianidad: Autorregulación. Es que, si deseamos construir una ciudad más humana y tranquila, tenemos que comportarnos bien, no sólo por el temor a una sanción, sino, por la convicción propia de que día a día debemos ser mejores seres humanos, mejores ciudadanos, mejores vecinos. La convivencia no está afuera, la convivencia empieza en cada uno de nosotros.

No son las acciones de los actores del conflicto social y armado, las que le dan relieve a las cifras negativas. La violencia cotidiana y cercana, la que se da entre vecinos y amigos, aumenta las estadísticas negativas de nuestra ciudad.

Para dar solución duradera en el tiempo, se construyó para la ciudad de Medellín este Manual de Convivencia Ciudadana que ayuda a regular las relaciones entre los habitantes de la ciudad. Este Manual, es una idea de la actual Administración, y así quedó estipulado en el Plan de Desarrollo. Se fortaleció con la normatividad existente y las posibilidades que le otorgaba la Constitución de 1991. Con base en lo permitido por esta normatividad, el Alcalde Sergio Fajardo Valderrama le apostó a un Manual, fruto de un trabajo participativo, incluyente, democrático y pluralista, en el que nos comprometamos todos. Estamos implantando una idea de ciudad, en donde, respetando las diferencias podamos vivir en paz, con los demás, con nosotros mismos, con la naturaleza.

En tal sentido, el Manual de Convivencia Ciudadana, hará parte de los currículos académicos de los centros educativos, siendo herramienta de trabajo en las organizaciones comunitarias, con lo que contribuye decididamente a la formación integral de nuevos medellinenses. Este Manual, es una herramienta de educación para que seamos mejores seres humanos y mejores ciudadanos.

Este Manual, es un proyecto visionario de ciudad, que no tiene reversa si queremos mantener a Medellín en el sitio que se merece. En el que cada uno de nosotros se merece.

**ALONSO SALAZAR JARAMILLO**

Secretario de Gobierno.

Período 1° de enero de 2004 al 15 de agosto 2006

## PRESENTACIÓN

El 1 de julio de este año se presentó a la ciudad de Medellín el Manual de Convivencia Ciudadana, un completo catálogo de conductas y deberes para que nuestras relaciones familiares, barriales y con la ciudad, sean armónicas y convivientes.

El Manual de Convivencia Ciudadana es una apuesta orientada a generar cambios en muchos comportamientos, que a pesar de su aceptación social no contribuyen a la convivencia. El Manual ayudará a impulsar una gran transformación en la cultura de la ciudadanía de Medellín.

El deseo y el esfuerzo de esta Administración es el de que todos y todas actuamos sin el temor a ser sancionados, que lo que hagamos sea motivado por el respeto a los otros, por el anhelo de hacer la vida de en sociedad más agradable. Que hagamos las cosas de corazón.

Esta cartilla es una especie de resumen del Manual de Convivencia, que recoge las conductas básicas que debemos observar y los principios o mandamientos que un buen ciudadano debe reproducir en todos sus actos. Es también una herramienta pedagógica que debemos llevar con nosotros para adecuarnos a sus recomendaciones y enseñarla a quienes no las practiquen.

La invitación es que esta cartilla se convierta en herramienta aprendida, compartida y puesta en práctica por el bien de todos los ciudadanos y ciudadanas de Medellín, de ahí que se presente en una forma corta, ágil y amena para la comprensión de todos.

Esta cartilla, consta entonces de diez (10) principios básicos que todos y todas debemos conocer, aprender y poner en práctica; de Cien (100) conductas que hacen referencia a diez grandes temas que representan las diez problemáticas de mayor impacto en la convivencia.

Se ha incluido una breve presentación de los mecanismos de resolución pacífica y amistosa de conflictos, todos ellos reconocidos en la ley y muchos de ellos, como la conciliación en equidad, fomentados por esta Alcaldía.

Como un mandato muy claro de nuestra Constitución es la participación, esta publicación describe resumidamente algunos espacios, mecanismos de participación, a donde la ciudadanía concurre a presentar sus necesidades, definir la inversión de recursos públicos y a ejercer el control sobre los funcionarios.

Se presentan algunos de los programas que impulsa la Alcaldía que tienen como una de sus fundamentos premiar el esfuerzo individual y comunitario, como valores importantes de convivencia y ejercicio de ciudadanía emprendedora y responsable.

También se incluyen los pasos a seguir para construir manuales de convivencia por barrios, cuerdas, sectores productivos, grupos de edad, y en general por quienes quieran, con el apoyo de la Secretaría de Gobierno, elaborar sus propias normas de convivencia.

Finalmente, se reproducen los mapas de cada uno de los corregimientos y comunas de la ciudad, con un directorio práctico de emergencias, para que la ciudadanía tenga las direcciones de las oficinas públicas cercanas.

Que esta cartilla se convierta entonces en una nueva urbanidad para quienes queremos a Medellín, una ciudad que igual nos quiere.

## **PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE UNA CIUDADANÍA RESPONSABLE**

### **I**

#### **Prevalencia del interés general sobre el particular**

La ciudadanía de Medellín trabaja por el bienestar común

### **II**

#### **Reconocimiento de la autoridad legítima**

La ciudadanía de Medellín reconoce y acata a las autoridades legítimamente constituidas

### **III**

#### **Autorregulación**

La ciudadanía de Medellín cumple las normas por convicción y no por el temor a una sanción.

### **IV**

#### **Corresponsabilidad**

En la ciudad de Medellín todas y todos trabajamos de la mano con las autoridades públicas, en la búsqueda del bien común

### **V**

#### **Participación**

En Medellín la ciudadanía interviene en las decisiones públicas y en el control de las autoridades

### **VI**

#### **Resolución pacífica de conflictos**

La ciudadanía de Medellín resuelve las diferencias y los conflictos a través del diálogo y la concertación.

### **VII**

#### **Solidaridad**

Los ciudadanos y ciudadanas de Medellín nos ayudamos y protegemos mutuamente

### **VIII**

#### **Confianza**

En Medellín creemos en nosotros mismos y en los demás

### **IX**

#### **Competitividad**

Los ciudadanos y ciudadanas de Medellín nos formamos y trabajamos para afrontar los desafíos del mundo contemporáneo.

### **X**

#### **Juego limpio**

Los ciudadanos y ciudadanas de Medellín actuamos sin engaños y de tal manera que nuestra conducta sea digna de imitar.

## **I. LA FAMILIA**

Nuestra constitución establece que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y que ésta, se conforma por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla. Las familias se entienden como las instituciones educativas primordiales e insustituibles de la sociedad, núcleos básicos donde se constituyen los primeros espacios de socialización, donde se configuran la personalidad y las pautas de comportamientos de las personas. Los lazos afectivos y el diálogo que dentro de ella se practica, propician los cimientos de ciudadanía.

### **Para vivir mejor en familia, debemos:**

1. Establecer normas claras que permitan convivir en armonía al interior de la familia, donde cada integrante se sienta comprometido
2. Respetar el derecho a la intimidad, de todos miembros de la familia
3. Promover al interior de la familia espacios para dialogar, escucharse y concertar
4. Distribuir equitativamente las labores domésticas entre todos los integrantes de la familia
5. Evitar discusiones agresivas al interior del hogar y delante de los niños y niñas
6. Erradicar el maltrato físico y las humillaciones, en el trato cotidiano
7. Denunciar los abusos y demás irregularidades con los menores, por parte de cualquier miembro de la familia
8. Hacer uso responsable de la sexualidad y solicitar información sobre control de natalidad, planeando responsablemente los hijos a concebir
9. Evitar vivir con la familia de origen
10. Tener en cuenta y valorar las opiniones de los adultos mayores.

## **II EL VECINDARIO**

El Diccionario define el vecindario como, el conjunto de las personas que viven en las distintas viviendas de una misma casa, o en varias casas seguidas las unas de las otras. El vecindario se define por la proximidad entre hombres y mujeres, que comparten espacios y tiempos, lo que les permite establecer relaciones con los demás, las cuales deben enmarcarse en ambientes de armonía, respeto y apoyo mutuo.

### **Para lograr una vecindad responsable, la cual se construye en la esquina, en la cuadra, en el barrio, en la comuna, en la vereda y en la ciudad, debemos:**

1. Respetar la tranquilidad de los vecinos, evitando escándalos, ruidos o fiestas estridentes que trasciendan al exterior
2. Participar de las reuniones, asambleas y trabajos comunitarios
3. Conocer los vecinos más cercanos y establecer con ellos acuerdos, para actuar conjuntamente ante cualquier situación de riesgo que pueda presentarse
4. Evitar los chismes y comentarios imprecisos y malintencionados, que afecten la convivencia entre vecinos
5. Cumplir con los reglamentos de propiedad horizontal y los manuales de convivencia que se acuerden
6. Reparar las averías de la vivienda que pongan en peligro o perjudiquen a los vecinos
7. Hacer uso adecuado del lenguaje verbal, corporal y gestual en la comunicación con los vecinos
8. Recoger los excrementos que perros y mascotas depositen en el espacio público y zonas comunes
9. Evitar que los jóvenes y menores de edad interrumpen la tranquilidad de los vecinos
10. Prevenir discusiones que puedan terminar en escándalos o peleas callejeras y denunciar cualquier tipo de irregularidad del vecindario.

## **III LA TOLERANCIA**

La tolerancia es el respeto de las ideas, creencias o prácticas de los demás, cuando son diferentes o contrarias a las propias. El respeto, se entiende como esa manifestación de acatamiento que se hace por cortesía en relación con las modas, gustos sexuales, credos religiosos y culturales y pertenencia a partidos o movimientos políticos diversos, y la no discriminación a los miembros de las comunidades negras, indígenas y gitanas.

### **Para poner en práctica la tolerancia, debemos:**

1. Respetar las formas de pensar, obrar y comunicar de los demás, permitiendo la libre expresión de las ideas
2. Respetar las prácticas religiosas y realizar las mismas sin ofender las creencias ajenas
3. Convivir con la diversidad sexual respetando al gay, transformista, bisexual, lesbiana, travesti, transexual y heterosexual
4. Respetar la diversidad cultural y promover espacios de inclusión para las comunidades negras, indígenas y gitanas
5. Respetar y aceptar la diferencia de pensar, actuar, vestir o comportarse relacionadas con la edad
6. Acatar las normas propias de lugares públicos como hospitales, bibliotecas, museos, salas de velación, templos, cementerios, entre otros
7. Respetar el turno en las filas, dando preferencia a los adultos mayores, a las mujeres embarazadas, a las personas con discapacidad física o mental y las mujeres con niños en brazos
8. Apagar el celular al entrar a cines, teatros, bancos, eventos públicos, recintos cerrados y otros sitios que lo contemplen en el reglamento interno
9. Evitar hacer prácticas exhibicionistas o sexuales en espacios públicos y/o desde el espacio privado hacia el espacio público
10. Evitar el ingreso a domicilios ajenos y a zonas restringidas debidamente señalizadas, sin la autorización de su propietario o administrador

### **IV ESPACIO PÚBLICO Y AMOBLAMIENTO URBANO**

El espacio público se entiende como el área y mobiliario común para el aprovechamiento colectivo. Este espacio que es de todos y todas, comprende las calles, caminos, zonas verdes, antejardines, parques, escenarios deportivos, museos, Metro, Metroplus, Metrocable, fachadas, techos, terrazas, aceras, ciclo rutas, instituciones educativas públicas, bibliotecas públicas, baños públicos, edificios y locales donde ejerce y atiende el Estado, monumentos, obras de arte, símbolos patrios, cerros tutelares, plazas, el río Medellín y sus quebradas afluentes, entre otros.

### **Para el buen uso y disfrute de los espacios públicos, debemos:**

1. Cuidar y utilizar adecuadamente los recipientes de las basuras, las cabinas telefónicas, las bancas, los juegos infantiles, las lámparas, jardines, fuentes de agua y demás elementos del amoblamiento urbano
2. Ubicar en el sitio asignado por las autoridades del espacio público, los enseres para las ventas, sin utilizar adicionalmente mesas, cajones, costales, carretas o similares que impidan la libre circulación de las personas por los andenes o senderos peatonales
3. Evitar convertir el espacio público en talleres de mecánica, cerrajería, carpintería u otros oficios
4. Evitar la utilización de espacios comunes como botaderos de escombros y otros elementos
5. Mantener despejadas las vías públicas, evitando que éstas se conviertan en canchas de fútbol o sitios de encuentro para bailes u otras actividades
6. Mantener despejados los andenes, evitando parquear motos, carros u otros elementos que impidan la libre circulación
7. Visitar los parques con fines lúdicos y recreativos, y hacer uso adecuado de las canchas y lugares destinados a la recreación
8. Evitar el consumo de licores y estupefacientes, en los lugares públicos
9. Señalizar adecuadamente las áreas y sitios donde se realicen obras
10. Evitar lavar y alistar vehículos en los espacios públicos

### **V. LA MOVILIDAD**

La movilidad es la posibilidad de trasladarse de un lugar a otro de manera ágil y cómoda, se facilita observando las normas que regulan el tránsito, la utilización del transporte público y el comportamiento de peatones.

### **Para mejorar la movilidad en la ciudad, debemos:**

1. Conocer, respetar, difundir y enseñar las señales de tránsito
2. Utilizar los puentes peatonales, caminar por las aceras, cruzar las calles por las cebras y esquinas, atendiendo el semáforo peatonal
3. Utilizar los acopios y paraderos oficiales de transporte público
4. Transitar y caminar siempre por la derecha, evitando tumultos y aglomeraciones
5. Conducir a las velocidades permitidas, sin sobrecupo en los vehículos y utilizar el cinturón de seguridad exigiendo su uso a los pasajeros
6. Evitar conducir bajo los efectos del alcohol o sustancias psicoactivas

7. Evitar obstaculizar o bloquear las salidas de emergencia, así mismo, no detener los vehículos en las cebras o cruces peatonales
8. Obtener legalmente las licencias de conducción necesarias, portar los documentos de los vehículos actualizados y el equipo básico de carretera
9. Utilizar casco y chaleco reflectivo cuando se conduzca moto o bicicleta
10. Dar prelación a los vehículos de emergencia, bomberos y policía nacional.

## **VI LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Los servicios públicos domiciliarios son aquellos que satisfacen las necesidades básicas de las comunidades, que pueden ser brindados por el estado o los particulares y que materializan el derecho a una vida digna.

### **Para un uso adecuado de los servicios públicos, debemos:**

1. Usar adecuadamente los servicios públicos, evitando derroche de energía y gas, el gasto excesivo del agua y uso moderado del servicio telefónico
2. Realizar conexiones y reconexiones, cumpliendo los requisitos de las empresas que ofrecen legalmente dichos servicios
3. Pagar a tiempo las facturas correspondientes a los servicios prestados y avisar oportunamente, cuando se presente algún daño en las redes de servicio
4. Evitar dañar, retirar o adulterar los aparatos de medición de agua, gas y energía eléctrica
5. Cuidar las tapas de las alcantarillas y mantener las rejillas de desagüe libre de basuras
6. Dirigir de una manera adecuada las aguas residuales, evitando la contaminación de las fuentes de agua
7. Presentar las reclamaciones a que se tenga derecho dentro de los términos fijados por la ley y de una manera respetuosa
8. Proteger cajas, cabinas telefónicas, cables, postes, transformadores, tuberías
9. Denunciar el fraude y aprovechamiento ilegal de los servicios públicos y demás irregularidades ocasionadas en estos servicios
10. Atender las medidas sobre racionamiento de energía eléctrica, agua, teléfono y gas.

## **VII LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE**

La salud entendida como el bienestar físico, mental y social, de las personas, implica además una relación armónica con el entorno natural, asegurando que el mismo pueda ser disfrutado por las generaciones venideras.

### **Para asegurar nuestro bienestar y armonía con el entorno natural, debemos:**

1. Acudir a las campañas de vacunación, donación de sangre y jornadas de salud
2. Hacer uso responsable de la sexualidad y utilizar preservativos
3. Ubicar las basuras en lugares adecuados, los días y horarios señalados por las empresas encargadas del aseo, separando los residuos de alimentos y papel sucio del material reciclable
4. Evitar la quema y emisión de gases, y no arrojar residuos sólidos y líquidos, que contaminen el medio ambiente, el río Medellín, los cauces de las quebradas y obstruyan las alcantarillas
5. Evitar hacer necesidades fisiológicas en el espacio público y mantener limpios los baños de uso público
6. Manipular y producir higiénicamente, los alimentos destinados a la comercialización y consumo humano
7. Evitar exceder los niveles de sonido admitidos, para las zonas residenciales y comerciales, fiestas, ceremonias y actos religiosos. No pitar innecesariamente
8. Evitar fumar en lugares cerrados, en oficinas públicas y eventos masivos
9. Permitir el disfrute del paisaje, evitando su contaminación visual colocando vallas, avisos, pasacalles y demás publicidad
10. Evitar la utilización y manejo de pólvora

## **VIII LA POBLACIÓN VULNERABLE**

La población vulnerable, es aquella que por sus limitaciones económicas, de edad, discapacidad físico o mental, entre otras, esta propensa o sufre el desconocimiento de sus derechos. Hacia esta población, debemos dirigir y aplicar medidas especiales que busque equilibrarlas con el resto de la población.

### **Para proteger la población vulnerable, debemos:**

1. Encomendar el cuidado de los menores de edad y de los ancianos a personas adultas responsables
2. Apoyar a quienes lleguen a la ciudad en calidad de desplazados, orientándolos para que las autoridades competentes les brinden protección
3. Brindar la ayuda necesaria a las personas con discapacidad visual y motriz para su desplazamiento en las vías, espacios públicos o privados
4. Respetar y no infringir maltratos físicos o psicológicos a las y los trabajadores sexuales
5. Delatar el maltrato físico, psicológico y sexual contra niños, ancianos o personas discapacitadas



6. Denunciar la utilización de menores en la mendicidad, trabajo o el ejercicio de la prostitución
7. Evitar dar limosnas, ropas y alimentos a los habitantes de calle, y canalizar dichas ayudas a las instituciones que desarrollen programas dirigidos a esta población
8. Ceder el asiento en los vehículos de transporte público, dando preferencia a los adultos mayores, a las mujeres embarazadas, a las personas con discapacidad física o mental y las mujeres con niños en brazos
9. Participar en las actividades comunitarias, lúdicas y deportivas para la prevención al consumo de sustancias psicoactivas de la población infantil y juvenil
10. Denunciar los abusos y engaños que se hacen a la población en situación de desplazamiento.

## **IX LA SEGURIDAD**

La seguridad es el estado de confianza que se construye por las autoridades públicas, en asocio y colaboración de la ciudadanía, para garantizar el ejercicio y disfrute de los derechos consagrados en la constitución y la ley.

### **Para contribuir a la seguridad, debemos:**

1. Observar las normas de convivencia y recurrir al diálogo y la conciliación como mecanismos fundamentales para la resolución de conflictos
2. Denunciar los delitos y conductas que atentan contra seguridad ciudadana
3. Colaborar con las autoridades públicas y la policía, en las acciones de prevención, vigilancia y control, orientadas al mantenimiento del orden y la seguridad
4. Conformar y participar activamente en los frentes de seguridad local y la red de informantes
5. Denunciar el abuso que cometan las autoridades en el ejercicio de sus cargos y funciones
6. Conformar y participar de los comités barriales de atención y prevención de desastres emergencia
7. Acatar las normas de comportamiento e instrucciones de evacuación al interior de recintos públicos o privados, y en sitios de concentración masiva de personas
8. Identificar los factores de riesgo, en el hogar y la comunidad, para reportarlas a las autoridades competentes
9. Mantener iluminadas las zonas comunes, libres de elementos que impidan la visibilidad
10. Hacer uso responsable de la línea de emergencia 123

## **X LA LEGALIDAD**

La legalidad se entiende como aquella manera de actuar y relacionarnos, respetando las normas, evitando los atajos y observando un comportamiento en el que concuerde la ley, la ética y las normas sociales.

### **Para ejercer la autorregulación y obrar con legalidad, debemos:**

1. Apoyar y respetar las autoridades legalmente constituidas, demandando de ellas un trato respetuoso.
2. Ejercer la participación ciudadana en la vida política, cívica y comunitaria
3. Dar información veraz y hacer buen uso del SISBEN
4. Evitar, el porte, tenencia y uso de armas
5. Comprar boletas para espectáculos, loterías, licor o similares únicamente en expendios oficiales o autorizados
6. Comprar legalmente discos compactos, libros y otros elementos, rechazando la piratería
7. Practicar el Juego Limpio y dar buen ejemplo, sin recurrir a la trampa y el soborno para alcanzar un fin determinado
8. Comprar y comercializar sólo artículos de procedencia legal
9. Cumplir con nuestras obligaciones tributarias y pagar cumplidamente los impuestos, tasas y contribuciones municipales
10. Evitar dar dádivas a los funcionarios públicos, para el cumplimiento de sus funciones.

## **MECANISMOS PARA FORTALECER Y RESTABLECER LA CONVIVENCIA**

Los mecanismos para fortalecer y restablecer la convivencia, son los caminos rápidos que se ofrecen para que el ciudadano encuentre una solución oportuna a sus conflictos con familiares, amigos y vecino. Estas soluciones se basan principalmente en el diálogo y la comunicación de las personas involucradas, de manera que puedan llegar a concretar acuerdos que satisfagan sus expectativas y respeten sus derechos.

Estos caminos, establecidos en el marco legal de nuestro país son: la mediación, la conciliación y la justicia de paz. Estas dos últimas producen efectos jurídicos que el ciudadano debe conocer y tener en cuenta para la solución de diferentes problemas con un máximo de economía y satisfacción para quienes intervienen en los acuerdos. El acceso a estos servicios es totalmente gratuito.

Para garantizar el acceso del ciudadano a estos servicios, la Administración Municipal ha dispuesto para ellos un apoyo logístico consistente en la capacitación para los conciliadores, espacios en las inspecciones, comisarías de familia y casas de justicia y la entrega de muebles e implementos de oficina para el desarrollo de su trabajo

**La Mediación:** Es una figura por medio de la cual las partes en conflicto buscan la solución, con la colaboración de un tercero denominado mediador, quien acerca a las partes y les propone y ayuda a encontrar fórmulas de arreglo, que pueden ser tomadas por los solicitantes mediante acuerdos verbales. Es un mecanismo que puede utilizarse en cualquier momento del conflicto y sólo se requiere la voluntad de los involucrados para acudir al mediador.

Su aplicación no está reglamentada por la ley y sirve más que todo como punto de partida para establecer la comunicación entre las partes. Puede actuar como mediador cualquier persona que sea reconocida por las partes en conflicto como un facilitador del diálogo. No requiere de formalidades y los problemas sometidos a consideración del mediador, hacen referencia a circunstancias en las cuales las personas pueden llegar a acuerdos verbales que los satisfagan y que puedan cumplir voluntariamente para mejorar la convivencia.

**La Conciliación en equidad:** Es la figura por medio de la cual las partes involucradas en un conflicto, buscan la solución al mismo con la colaboración de un tercero, que se denomina conciliador. Este conciliador es una persona que ha sido debidamente capacitada para que actúe como facilitador de los conflictos particulares y comunitarios. Además, tiene reconocimiento comunitario y cualidades personales que le hacen merecedor de la confianza de quienes necesitan de su intervención.

La conciliación a diferencia de la mediación produce un acuerdo escrito denominado acta de conciliación, que deben firmar las partes comprometidas. Este acuerdo tiene efectos jurídicos y se considera que el asunto ha quedado resuelto antes de llegar a cumplirse un proceso judicial largo, costoso y en muchos casos poco satisfactorio.

Cuando alguna de las partes incumple este acuerdo, el acta debidamente firmada se utiliza como primer paso para iniciar una acción legal con todas sus consecuencias. La conciliación en equidad parte del principio de que las partes llegan a un acuerdo que satisface sus demandas y necesidades, teniendo en cuenta las posibilidades reales de cada uno de los involucrados.

Los conciliadores en equidad prestan sus servicios en las sedes de inspecciones de policía, casas de justicia y centros de conciliación que pueden consultarse en el anexo de este documento. No tienen ningún costo y los ciudadanos pueden solicitar la intervención de un conciliador para casos relacionados con dificultades entre vecinos por ruido, uso de zonas recreativas, deudas, arrendamientos, chismes, rumores, cumplimiento de garantías, derechos del consumidor.

**La Justicia de Paz:** Es la figura a la cual se acude cuando no ha sido posible que los involucrados en el conflicto lleguen a un acuerdo que los satisfaga. Aquí, el juez de paz, deberá tomar una decisión y dejarla por escrito en un fallo que también tiene efectos legales si hay un incumplimiento por parte de los involucrados.

El juez de paz es elegido por votación popular y debe ser un ciudadano que resida en el sector para el cual prestará sus servicios. Sus fallos se deben ajustar a principios de equidad establecidos ante todo por los usos y costumbres de las personas involucradas en el conflicto.

Si el fallo que dicta un juez de paz no es satisfactorio para alguna de las partes, podrá solicitarse su revisión por un juez de reconsideración. En caso de que no lograrse definitivamente un resultado que satisfaga las partes, deberá acudir entonces a la justicia formal (jueces de la República) para realizar una demanda formal, que debe cumplir todos los requisitos establecidos en la ley.

Al igual que los conciliadores, los jueces de paz prestan sus servicios en forma gratuita y se ubican en las inspecciones de policía, comisarías de familia y casas de justicia. Los asuntos que puede atender el juez de paz son los mismos del conciliador, pero con el componente adicional de que se produce un fallo en equidad ante la falta de acuerdo de las partes. El incumplimiento del fallo de un juez de paz da lugar al inicio de un proceso legal, si es voluntad de las partes afectadas.

## ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO CIUDADANO

La participación ciudadana es la acción comunitaria para lograr el compromiso de los ciudadanos con la sociedad y su integración responsable y colectiva en la identificación y solución de necesidades, frente a las actividades de la administración.

**Los Consejos de Convivencia Ciudadana:** Son instancias de participación ciudadana, para facilitar la intervención de la comunidad en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural de la ciudad, que otorga un papel protagónico, sobre los temas de seguridad y convivencia. Está conformado por: El Comité Local de Gobierno, Las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Iglesias, Jefes de Núcleo, Organizaciones Comunitarias, empresa privada y todos y todas, existen en Medellín uno por cada comuna y corregimiento y se reúnen al menos una vez por mes, la participación es abierta y basta consultar el cronograma de sus reuniones.

**Los Consejos Consultivos Comunales y Corregimentales:** Es una instancia de participación de las comunidades con capacidad de deliberar y decidir, que tiene como finalidad:

- ✓ Concertar con la administración municipal la planeación del desarrollo local del territorio enmarcado dentro del Sistema municipal de Planeación.
- ✓ Planear, distribuir y decidir sobre recursos asignados mediante el presupuesto participativo a la respectiva comuna o corregimiento.
- ✓ Fiscalizar la ejecución de la inversión pública en la respectiva comuna.

En cumplimiento de estos objetivos propenderá por la construcción de los planes de desarrollo de cada comuna y corregimiento, promoverá acciones de control social sobre la inversión pública, presentará cada año al Alcalde de la ciudad las iniciativas comunitarias priorizadas por las y los delegados del barrio y vereda que serán incluidas en el anteproyecto del Presupuesto Participativo del año fiscal siguiente.

**Las Veedurías ciudadanas:** Mecanismo de participación que permite que los ciudadanos ejerzan individualmente o colectivamente la vigilancia, seguimiento, evaluación, fiscalización y control en todas las actividades que desarrolla la administración pública o particular que manejan los fondos del estado.

**Los Comités Barriales de Prevención y Atención de Desastres:** Son grupos voluntarios que se reúnen y capacitan para realizar acciones encaminadas a la prevención, atención y recuperación de emergencias y desastres dentro o fuera de sus comunidades, con el fin de hacer de sus barrios, corregimientos y veredas lugares seguros para vivir, aumentando con ello la calidad de vida de la población.

**Los Frentes de Seguridad Local:** Son organizaciones de tipo comunitario, lideradas por la Policía Nacional, que tienen como propósito diseñar y ejecutar estrategias de seguridad en su sector.

## PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA CIUDADANA

Son estímulos que se brindan a los habitantes de la ciudad

**Mujeres Talento:** Aquellas mujeres entre 16 y 25 años que se destaquen en las áreas como desarrollo social, música, ciencia y tecnología, emprendimiento empresarial y deporte. Cada una de las ganadoras recibe 5 millones de pesos, más 45 millones de pesos para ejecutar una obra de beneficio comunitario, en concertación con los organizaciones del barrio que representen.

**Excelencia Académica:** Busca el empoderamiento de las mujeres jóvenes con excelentes promedios, para que continúen con el proceso formativo y para potenciar sus capacidades intelectuales.

**Guías Ciudadanos:** Busca beneficiar a aquellos jóvenes que viven en sectores que fueron muy críticos en el mapa de violencia de la ciudad, fortaleciendo los programas de educación ciudadana en las calles de Medellín.

**Jóvenes con futuro:** Acercamiento de la educación y oportunidades de desarrollo a jóvenes entre los 16 y 29 años de edad, de estratos 1, 2 y 3 en condiciones de pobreza, desempleo, con poco acceso a la recreación y actividades culturales, o que hayan vivido de cerca la violencia intrafamiliar, el hacinamiento crítico, y el

conflicto armado sin pertenecer a bandas, milicias o combos, que hayan aprobado como mínimo el 7º grado, o que tengan su Educación Básica completa y aspiren a algún tipo de educación superior.

**Prácticas de excelencia:** Convocatoria a Estudiantes de destacado sentido cívico y profesional con ganas de trabajar por la ciudad, a través de los departamentos de prácticas externas de las universidades.

**Gestores pedagógicos de tránsito:** Apoyo económico a estudiantes universitarios quienes participan en planes, programas, tareas y acciones de la Secretaría de Transporte y Tránsito.

**Concurso “Capital semilla”:** Premia cada año con 5 millones de pesos a los 100 mejores proyectos de creación de empresas.

**Apoyo estudiantes:** Para estudiantes de bajos recursos de las universidades Antioquia y Nacional, siendo compensados con monitorías y auxilio económico que se retribuye con trabajo en el sector educativo del municipio.

**Extensión de horarios a los comerciantes:** Busca la participación activa de los comerciantes en el desarrollo de la ciudad, para ello premia con la extensión de los horarios de apertura de los establecimientos a aquellos comerciantes que cumplen con los horarios y no han tenido llamados de atención de la policía nacional o la inspección de policía de su sector.

**Financiación de la Educación:** Busca beneficiar a los 300 jóvenes con mejores promedios ICFES para estudios de educación superior.

**Brigadas de Salud:** Busca entregar Brigadas de salud en las comunidades en donde no se hayan presentado casos de quemaduras por utilización de pólvora.

**Vamos al estadio:** Busca familiarizar a los niños, a las niñas, a los jóvenes y a los adultos con la Unidad Deportiva Atanasio Girardot, permitiendo la participación en todas las disciplinas deportivas, proponiendo una mejor manera de participar con los hinchas del espectáculo del fútbol profesional.

**Acciones Pedagógicas.** El gobierno municipal se propone adelantar, en forma permanente, campañas sobre la cultura de convivencia ciudadana y de autorregulación, a fin de que todos los ciudadanos conozcan de sus bondades, diseñando, organizando y ejecutando, entre otras:

1. Campañas de buena vecindad.
2. Actividades orientadas a conocer y proteger la diversidad e integridad del ambiente de la ciudad, enfatizando en el conocimiento del patrimonio cultural y en las zonas de especial importancia ambiental.
3. Difusión del Manual de Convivencia Ciudadana, para su conocimiento, discusión y estudio en colegios públicos y privados de la ciudad.
4. Caminatas ecológicas, rurales y urbanas para el reconocimiento natural, histórico, arquitectónico y sociológico de la ciudad.
5. Campañas de formación que involucren a las entidades educativas y las familias, sobre las reglas de convivencia ciudadana y autorregulación.
6. Campañas de carácter pedagógico, dirigidas a población específica que lo requiera, de acuerdo con los índices de conflictividad o violación a las normas policivas.
7. Avisos con invitación a desarrollar la cultura ciudadana para la convivencia.
8. Campañas educativas para la prevención y solución de problemas específicos por barrios, comunas y corregimientos.
9. Campañas educativas para el reconocimiento de las culturas urbanas, según la etnia, edad, género, orientación sexual y creencias religiosas.
10. Fortalecer y fomentar los Comités Locales de Gobierno y los Consejos de Convivencia Ciudadana.
11. Campañas de acercamiento recíproco entre las autoridades de policía y la comunidad.
12. Crear y desarrollar centros de diálogo, mediación y conciliación en cada corregiduría e inspección de la ciudad de Medellín.
13. Campañas de sensibilización en temas de justicia restaurativa, importancia y alcances de estas reglas excepcionales de solución de conflictos en procura de una paz social.
14. Difundir entre los empleados de la administración municipal y a la ciudadanía en general, los postulados del presente que contiene el Manual de Convivencia Ciudadana.
15. Campañas de carácter pedagógico y formativo, donde el respeto por la diferencia sea la base de la convivencia ciudadana.
16. Formación continua en derechos humanos y, en general, sobre las manifestaciones de solidaridad, autorregulación y convivencia contenidos en el presente Manual, para los funcionarios con autoridad de policía.

## PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONVIVENCIA

### 1- Definir el área o sector donde se elaborará el manual.

- a. Reconocimiento de la zona (de forma espacial, construcciones, comercio, instituciones educativas, vías de acceso, etc.)
- b. Análisis de la población (por edades, grado de escolaridad, estrato socio-económico, entre otros)

### 2- Convocar a la comunidad en general.

- a. Explicación del qué, por qué, y para qué de un manual de convivencia, en su comunidad.
- b. Motivación a la sana convivencia a través de talleres y/o ejercicios de encuentro comunitario.
- c. Invitación a construir el manual de convivencia. Lo anterior se puede lograr con publicidad que motive a participar.
- d. Selección de líderes por cuadra o sectores. Estos serán elegidos democráticamente.

### 3. Trabajo de campo.

- a. Reunión del líder con su sector para determinar pautas de trabajo a seguir.
- b. Talleres de indagación con la comunidad por grupos: niños, jóvenes, adultos, sector productivo; para identificar problemáticas existentes y posibles soluciones.
- c. Socialización de los resultados y sistematización de la información.

### 4. Encuentro entre líderes.

- a. Análisis de la información recopilada en cada sector
- b. Determinación y priorización de situaciones a resolver.
- c. Elaboración de propuestas para ser tenidas en cuenta en el manual.

### 5. Redacción del manual.

- a. Redactarlo en forma de invitación al consenso.
- b. Evitar las continuas prohibiciones.
- c. Utilizar un lenguaje claro.

### 6. Presentación a la comunidad.

- a. Acto general de entrega a la comunidad del manual de convivencia.
- b. Promoción e invitación a ponerlo en práctica, por medio de diferentes campañas publicitarias.

Para la elaboración, presentación e implementación de los manuales de convivencia, sectoriales o gremiales, se puede tener acompañamiento de la Secretaría de Gobierno Municipal oficina del Manual de Convivencia.