

**PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS TIC EN EL URBANISMO SOCIAL,
CÍVICO Y PEDAGÓGICO QUE ADELANTA LA EMPRESA DE
DESARROLLO URBANO - EDU EN MEDELLÍN**

KATERINE BETANCUR URREGO

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL
MEDELLÍN
2012**

**PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS
DE LAS TIC EN EL URBANISMO SOCIAL, CÍVICO Y PEDAGÓGICO QUE ADELANTA
LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO - EDU EN MEDELLÍN.**

KATERINE BETANCUR URREGO

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Comunicación Digital

Asesora

CARMEN LUCÍA GÓMEZ MONT ARAIZA

**Doctora en Ciencias Políticas y Sociales con Orientación en Innovaciones
Tecnológicas**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL
MEDELLÍN
2012**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 31 de agosto de 2012

DEDICATORIA

Con la inmensa admiración y respeto a un gran hombre, ciudadano ejemplar, un servidor público entregado a la ciudad con todo su profesionalismo, un papá y esposo lleno de amor, un compañero de oficina dispuesto siempre a dar alegría y un amigo que siempre tenía una sonrisa para regalar. Cesar Augusto Marín Ocampo (Q.E.P.D.)

AGRADECIMIENTOS

Esta Maestría significó un gran reto personal y profesional que hoy se materializa gracias al apoyo permanente de la Empresa de Desarrollo Urbano, EDU. Desde la gerencia general siempre existió un apoyo e interés al proceso de todas las estrategias que contiene este documento y que espero el día de mañana se vean y redunden en pro de la Empresa. A mis compañeros de oficina gracias por el apoyo y la paciencia, en especial a César Augusto Marín Clavijo quien se trasnóchó y discutió conmigo el urbanismo social, a María Eugenia Ramos Villa, a Carlos Alberto Montoya Correa, Juan Esteban Velásquez Múnera por su tiempo para las entrevistas y a la comunidad que acompañó la mesa de discusión.

Este sueño cumplido es gracias a la amistad, apoyo y fe que Beatriz Elena Marín Ochoa depositó en mí desde que fue mi profesora en pregrado y en la Especialización y ahora finalizo este reto con su acompañamiento permanente y el de mi directora de trabajo de grado Carmen Lucía Gómez Mont quien siempre aportó con su conocimiento y paciencia a este proyecto. Agradezco a la Universidad Pontificia Bolivariana, que confió en sacar adelante esta Maestría y me dio la oportunidad de descubrir día a día nuevos aprendizajes.

A Adriana María Vega Velásquez coordinadora de la Maestría y a todos los docentes que aportaron con su enorme conocimiento y han seguido el proceso de consolidación del programa y el aprendizaje en ambientes virtuales, muchas gracias.

Y a todos aquellos que de una u otra forma acompañaron este reto y están pendientes con apoyo y respeto de mi crecimiento profesional y personal y ante todo a Dios por regalarme cada día nuevas oportunidades para ser una mejor persona.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Presentación de la problemática	16
1.2. Justificación	17
1.3. Interrogantes sobre el tema a investigar	20
2. OBJETIVOS	21
2.1. Objetivo general	21
2.2. Objetivos específicos	21
3. MARCO CONCEPTUAL	22
3.1. Referencias territoriales	23
3.1.1. Internacional	23
3.1.2. Local	28
3.2. Referencias conceptuales	42
4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	50
5. CONCLUSIONES	127
6. RECOMENDACIONES	139
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	135
ANEXOS	140

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Cuadro proceso de formación de un uso social	50
Figura 2. Cuadro de análisis	107
Figura 3. Cuadro matriz DOFA de Intranet	109
Figura 4. Cuadro matriz FLOR de Intranet	110
Figura 5. Cuadro matriz DOFA de sitio de Internet	110
Figura 6. Cuadro matriz FLOR de sitio de Internet	111

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Matriz de análisis de contenidos	78
Tabla 2. Matriz de análisis de contenidos	106
Tabla 3. Análisis de categorías	108
Tabla 4. Análisis categorial	114
Tabla 5. Análisis categorial	119
Tabla 6. Plan de acción	136
Tabla 7. Estrategias por públicos objetivos	137

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Plantilla de análisis de la página Web y de internet	140
Anexo B. Preguntas grupo focal	141

RESUMEN

La Empresa de Desarrollo Urbano – EDU de Medellín actualmente es la encargada de realizar las transformaciones físicas en zonas donde el Estado no había ejecutado obras públicas para el beneficio de la ciudadanía en general, en ellas se trabaja en el mejoramiento de las condiciones sociales en compañía de la municipalidad en un trabajo interinstitucional e interdisciplinario.

Esta investigación parte de la necesidad de identificar el problema de comunicación que tiene la EDU, se analiza el contexto de las intervenciones que adelantan para diagnosticar las condiciones actuales en que se dan los canales de comunicación con los distintos públicos objetivos de la Empresa a través de las TIC con matrices de análisis, grupos focales y entrevistas en profundidad con personal de la Institución para lograr la elaboración de planes de acción.

Con la evaluación de los puntos anteriores, los resultados y hallazgos, se diseña una estrategia que contiene una serie de recomendaciones y herramientas que si son materializadas impactarían positivamente en la intervención previa a la llegada de la EDU a cada comuna y corregimiento. Además se convertiría en una estrategia que podría ser referente para otras empresas del Estado que realicen este tipo de actuaciones en el territorio.

Palabras clave: Urbanismo Social, cívico y pedagógico, Participación Ciudadana, Inclusión Social, Equidad Social, Interactividad, Democracia Participativa, Tic e Internet.

ABSTRACT

The Empresa de Desarrollo Urbano - EDU is now in charge of making the physical changes in Medellin areas where the state had not implemented public works for the benefit of the general public, which also works on improving social conditions in the company of the municipality in an interdisciplinary and interagency.

This research proposed to diagnose the current conditions that exist in the channels of communication with target audiences Company through matrices of analysis, focus groups and interviews with personal of the institution.

In final chapter, with all results and findings, we propose a set of recommendations and tools that would impact positively if the intervention materialized prior to the arrival of EDU to each borough and township. Also become a model that could be a reference for other companies in the state to conduct this type of conduct within the territory.

Key words: social planning, citizen participation, social inclusion, social equity, Interactive, Participatory Democracy, ICT and Internet.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación parte de la necesidad de entregar a la EDU estrategias que le permita contar con los canales de comunicación necesarios para la participación ciudadana con los distintos públicos objetivos de la Empresa a través de las TIC.

La transformación social que ha vivido Medellín desde el 2004 significa el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, debido a las intervenciones que la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU– realiza en el territorio. El eje central de la investigación se convierte así en la comunicación entendida como aquel elemento que permite tener una visión constitutiva de lo social.

La comunicación es una cuestión vital para salir del ghetto al que nos ha confinado la intolerancia, la negación del otro, el miedo y la indiferencia. Quizá, como nunca, la sociedad precise de personas y grupos, capaces y dispuestos a activar nuevos significados (Reguillo, 2007, p. 1).

Lo que se pretende es impactar aquellos barrios donde la Empresa tiene intervención urbanística y social, a través de las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) previos a las transformaciones que se ejecutarán para conocer las expectativas, retos e imaginarios de los ciudadanos beneficiarios.

El presente ejercicio académico de investigación se realiza en el grupo de Investigación en Comunicación Urbana – GICU en la línea de Comunicación, ciudadanía y políticas desde el enfoque de democracia y procesos de producción, reproducción y transformación de representaciones y prácticas en el

entorno urbano, definido por la Universidad Pontificia Bolivariana como campo de investigación de la Facultad de Comunicación Social y Periodismo.

Consecuente con ello, el tema considerado para darle vida y sentido a esta indagación metodológica parte del conocimiento previo de la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU que enfatiza su trabajo en el urbanismo social, cívico y pedagógico. Esta investigación pretende en etapa posterior a su entrega impactar tres momentos: en **primera** fase el planteamiento de estrategias para mejorar el flujo de la información electrónica que produce la Empresa desde sus diferentes gerencias para el público interno, logrando enriquecer en una **segunda** fase sus contenidos en su medio externo (Internet) con un mensaje unificado que permita tener información actualizada y permanente en el sitio Web con contenidos sobre los avances de la transformación de la Ciudad e involucrar a los ciudadanos para finalizar con una **tercera** fase de planteamiento de recomendaciones a la gerencia general y dirección de comunicaciones para mejorar el trabajo con la ciudadanía en las distintas zonas de Medellín para que la EDU logre conocer la demanda social. Este último estará ligado al planteamiento de estrategias soportadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como medida para prevenir y combatir la exclusión social y lograr entregar información eficiente a toda la población haciéndolos partícipes en la construcción colectiva de los mensajes y formas de intervenir los territorios.

Este proyecto tiene un aporte en la forma de gestionar la información, expresión, navegación y visualización, se podría llamar un aporte tecnosocial, con unos resultados claros desde el punto de vista de los públicos objetivo. No se puede fortalecer el ámbito conceptual sin hacer más ágil y liviano el manejo de la información y navegación para obtener como insumo el conocimiento previo que permita impactar los territorios antes de intervenirlos.

Los elementos teóricos básicos en que se apoya el planteamiento de este trabajo académico se realizan a través del abordaje de conceptos como la

gerencia social, las políticas públicas y la participación ciudadana con un soporte estructural en la teoría de los usos sociales que impactan la planeación participativa, promoción y comunicación, promoción para la sostenibilidad y trabajo interdisciplinario, teniendo como temática transversal las tecnologías de información y comunicación.

Los dinamizadores de la preocupación por la ciudad que se desprendieron de las evidencias de la globalización de la economía y la mundialización de la cultura, que apuntaban hacia el papel central que la dimensión territorial jugaba en estos procesos. La diferencia cultural, las identidades y la configuración de un nuevo espacio público vinculado de manera estrecha a los medios de comunicación, se ha constituido en parte central de un debate que involucra a la ciudad como esa forma espacial y específica de socialidad (Reguillo, 2007, p. 6).

La metodología propuesta busca conceptualizar sobre la construcción colectiva urbana y social que realiza la EDU, el manejo de la información a través de los medios virtuales y sus políticas de información; todo ello fundamentado en el reconocimiento y abordaje de la revisión bibliográfica, la aplicación de una matriz de observaciones de sus medios electrónicos, la percepción del público interno y la comunidad frente al manejo de estos medios, así como el posterior análisis y la sistematización de los datos consultados a fin de derivar de ahí las principales demandas de los usuarios y plan de acción.

La estructura general del trabajo de grado cuenta con un primer capítulo que identifica la problemática, los asuntos transversales a la Empresa y los interrogantes que dieron origen a este trabajo, el segundo capítulo contiene los objetivos de la investigación, el tercer capítulo los acercamientos teóricos como soporte conceptual, así mismo se dan los referentes históricos para el desarrollo del urbanismo social, cívico y pedagógico en Medellín y cómo hoy se están implementando políticas públicas para la inclusión de las TIC que desencadenan

en los capítulos cuarto y quinto con la implementación de la metodología, sus resultados y conclusiones.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la primera parte de este capítulo se hace un diagnóstico de la situación actual de los medios electrónicos con los que cuenta la EDU, en la segunda parte se entrega la justificación que origina la investigación de este trabajo de grado a partir de los conceptos teóricos que la soportan y finaliza con los interrogantes que le dan fundamento a los objetivos propuestos en el capítulo segundo.

1.1. Presentación de la problemática

La EDU como muchas otras organizaciones a nivel nacional no tiene concebidas las páginas de Internet e Intranet como un medio de comunicación corporativo ni estratégico, sino como un simple medio informativo que economiza papel, además no cuenta con un blog y tímidamente se ha creado una cuenta Twitter que a la fecha sólo se ha utilizado para informar sobre el avance de las obras y fechas de inauguraciones.

En la EDU, la labor de actualización y mantenimiento de los medios electrónicos la realiza un proveedor de servicios, pero no hay un propósito claro de comunicación para cada medio por parte de la organización ni la forma como se relaciona con cada público objetivo, su producción, reflexiones y apropiación social de las tecnologías. Se contempla la idea de buscar la apropiación de los contenidos y las transformaciones en el territorio pero no se tienen concebidas las herramientas y estrategias, de ahí que lo que se propone a través de esta investigación es una línea teórica y metodológica.

En la parte de relacionamiento con los ciudadanos, se generan ruidos a

causa de expropiaciones en algunos proyectos. En ciertas comunas donde hay actualmente viviendas, Planeación Municipal determina que allí se ubiquen espacios públicos, lo que redundaría en enajenaciones por tratarse de proyectos de interés público que afectan los canales de comunicación por los conflictos que se generan en estas comunidades.

1.2. Justificación

Con este proyecto se busca que los medios electrónicos de la EDU dejen de ser un medio para publicar documentos y se transformen, a través de una serie de recomendaciones y plan de acción a proponer en la estrategia como principal herramienta para consolidar un real urbanismo social, cívico y pedagógico.

Se plantea una serie de recomendaciones que permitan una apropiación donde los ciudadanos sean partícipes de la transformación de la ciudad, para que exista una actuación en los territorios interactiva con canales abiertos de retroalimentación e inclusión no solo de los directos beneficiarios (habitantes de cada barrio) de las obras, sino de la ciudadanía en general; una herramienta que permita la reorientación de los procesos sociales y comunicativos en los momentos de verdad a la construcción colectiva de territorios en el urbanismo social, cívico y pedagógico para lograr procesos de movilización en el marco de las TIC, un gran recurso de relaciones públicas con sus grupos de interés y satisfacer así las necesidades de sus usuarios.

La investigación analiza la forma como se comunica actualmente la Empresa y sugiere las mejoras que permiten optimizar las relaciones e intervención de los públicos objetivos con los medios virtuales, afianzar la interactividad del medio (retroalimentación con sus receptores), generar movilización social, definir y estructurar la información corporativa de acuerdo a las necesidades de los públicos a través del planteamiento de estrategias para medios electrónicos. En este punto la EDU lograría tener un canal abierto de

comunicación:

Mirar la ciudad desde la comunicación implica en primer término trabajar la relación entre cultura objetivada y cultura incorporada, es decir, la observación de la presencia de agencias, instituciones, discursos y prácticas objetivas en las representaciones de los actores urbanos. La relación que guardan estos dos niveles de existencia de la cultura (lo objetivo y lo subjetivo) puede ser aprehendida en las prácticas sociales, a partir de tres ejes que cobran creciente importancia en el ámbito de las ciencias sociales: lo público-privado, lo institucional-lo emergente, lo legítimo-ilegítimo (Reguillo, 2007, p. 5).

La EDU se encuentra en un proceso de identificación de sus públicos objetivos para mejorar los canales de comunicación, el lenguaje que debe manejar y el mensaje que busca entregar a cada uno de ellos, entre los cuales se encuentran:

a) Los distintos entes territoriales y secretarías de despacho de la administración: encargados de la toma de decisiones y de generar las políticas públicas de construcción colectiva en la ciudad, así mismo de acompañar sus intervenciones con programas y proyectos culturales, de salud, educación, entre otros.

b) Las Organizaciones No Gubernamentales, ONG, y Organizaciones Populares de Vivienda, OPV; antes de cada intervención se realiza un diagnóstico y reconocimiento de las organizaciones existentes con quienes se trabaja como actores que actúan en el territorio y cuentan con un conocimiento acumulado de la zona, funcionamiento de las estructuras sociales y acompañamiento a la población.

c) Los habitantes de los barrios intervenidos y a intervenir: personas

pertencientes a estrato socioeconómico 2 y 3, con núcleos familiares grandes, que desarrollan actividades económicas en el sector y las cuales serán las principales afectadas por las remodelaciones que se han establecido dentro de cada programa y con las que se han creado mesas de trabajo para abordar todos los avances que se realicen y apuntando al objetivo de cada proyecto específico para ejecutar obras con sentido social.

d) Las madres cabezas de familias: que habitan en la zona y acompañan y lideran cada uno de los proyectos que beneficiarán a sus familias. Según datos de la Secretaría de Salud de Medellín entregados en el informe Indicadores Básicos de 2009, se presentaron 7.021 embarazos adolescentes, 280 de los cuales correspondieron a mujeres entre los 10 y 14 años de edad. El número de partos de adolescentes correspondió al 21.6 % del total registrado en la Ciudad.

e) Los jóvenes habitantes de las zonas organizados y no organizados. Según la Ley 375 de 1997 son aquellos que tiene entre los 14 y 26 años, el municipio de Medellín cuenta con 587.702 habitantes de dicho rango de edad, representando un 24.37% del total de la población, con ellos se realizan procesos de sensibilización y acompañamiento.

f) El sector inmobiliario y constructor que finalmente se encargará de la ejecución de la obra, siendo siempre entes privados que participarán a través de concursos y licitaciones donde el eje central es la protección a la población que está asentada actualmente en cada barrio.

g) Las Juntas de Acción Local y Juntas de Acción Comunal (JAL y JAC) organismos de participación ciudadana donde se eligen representantes de las dieciséis (16) comunas y cinco (5) corregimientos de la Ciudad a través de elección popular. Estas personas acompañan las mesas de trabajo para la construcción conjunta de los proyectos ejecutados por la EDU.

h) Medios comunitarios y alternativos de comunicación que velan por los intereses de la comunidad a la que pertenecen y son creados, gestados y funcionados en su gran mayoría por los habitantes de cada sector o un colectivo ciudadano de manera participativa, profundizando muchas veces en los procesos de transformación social.

i) Medios masivos de comunicación: prensa, televisión y radio. Actualmente se están desarrollando unos spots y cuñas publicitarias para tener un mayor impacto en estos medios, con un mensaje institucional y muy familiar que dé cuenta de la obra que está haciendo la EDU por la ciudad.

1.3. Interrogantes sobre el tema a investigar

Esta investigación parte de varios interrogantes que le dan fundamento: ¿qué importancia tiene el urbanismo social, cívico y pedagógico en la transformación de zonas deprimidas que realiza la EDU?, ¿cuál es la importancia de la participación ciudadana y la inclusión social en la implementación de políticas públicas que adelanta la EDU?, ¿qué impacto tiene la interactividad en la forma como se está comunicando la sociedad?, ¿cuáles son los públicos objetivos de la EDU?, ¿cómo se podrían impactar los públicos objetivos de la EDU a través de las TIC?, ¿Qué relevancia tiene la generación de contenidos en la conformación de la democracia participativa a través de las TIC?, ¿qué estrategias pueden implementar la EDU para incrementar la participación ciudadana a partir de las TIC?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Plantear estrategias de participación ciudadana a través de las TIC en el urbanismo social y pedagógico que adelanta la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU en Medellín

2.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la página de Internet e Intranet de la Empresa de Desarrollo Urbano – EDU en el manejo visual, contenidos e interacción con sus públicos objetivos.
- Identificar y definir los públicos objetivo de la EDU que interactúan a través de los medios electrónicos que tiene actualmente.
- Inventariar las posibles formas de comunicación que podría implementar la EDU a través de las TIC con sus distintos públicos objetivo.
- Realizar un plan de acción en el marco de las estrategias producto de la investigación.

3. MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se caracterizan todos los elementos que identifican y dan soporte al proceso de la investigación, analizando en la primera parte los referentes internacionales que en alguna medida ha implementado la EDU en el desarrollo de los proyectos urbanísticos, el soporte normativo de estas intervenciones en el contexto nacional y local, así mismo cuenta con una contextualización de aquellos elementos coyunturales que desde los ochenta complejizaron la intervención estatal en las zonas más vulnerables de la Ciudad a raíz de la profunda crisis producto del narcotráfico.

En la segunda parte se explica cómo la EDU realiza el trabajo desde el urbanismo social, cívico y pedagógico que involucra a todos los actores de la sociedad y como hoy Medellín se convierte en referente gracias a la transformación con la implementación de programas como “Medellín Digital”.

El capítulo finaliza con las referencias conceptuales que surgen de los interrogantes: ¿cómo la flexibilidad tecnológica permite la apropiación de las intervenciones a través de los usos sociales?, ¿Cómo la teoría de usos sociales impacta las intervenciones sociales a través de las TIC?, ¿Qué impacto tiene la teoría de usos sociales en el proceso de formación a través de las TIC? donde se retoman aspectos planteados por autores como Michel de Certeau, Carmen Gómez Mont, Joan Mayans i Planells, entre otros.

En el desarrollo de este trabajo, se tiene como eje de intervención la ciudad, entendida como la *polis* desde la concepción griega: lugar de la política, de la ciudadanía. Es el medio en el cual los ciudadanos son capaces de hacer valer sus derechos y aceptar sus deberes, es el punto focal de la democracia.

Igualmente desde la parte comunicacional se hace imprescindible comprender los procesos de democratización y apropiación, de aquí surge la importancia de lo planteado por Armand & Michele Mattelart (1987) sobre los procesos de construcción y constitución científica en el campo de la comunicación donde se ocupan de las políticas del Estado, de los procesos de transnacionalización y del papel de la sociedad civil, entre otros elementos claves para comprender las prácticas y los procesos comunicativos desde una perspectiva fundamentalmente política.

Con el fin de tener una ilustración clara y definida de los enfoques que se presentan en esta investigación, es importante aclarar una serie de conceptos que soportan cada una de las fases implementadas y de los avances que se pretenden dar a conocer en los resultados. En este caso se parte de una selección bibliográfica en relación al tema de espacio territorial, ciudadanía y comunicación que se convierte en la esencia del pensamiento que ayuda a comprender la evolución de la comunicación.

3.1. Referencias territoriales

Las ciudades relacionadas en el siguiente aparte, son significativas para la investigación y para el tema comunicación, ciudadanía y territorios como estudios de casos para analizar las particularidades y puntos de vista de estos proyectos que permiten encontrar elementos comunes que se han retomado en la construcción del urbanismo social, cívico y pedagógico emprendido por la EDU en la transformación de Medellín.

3.1.1. Internacional

En París en 1853, el Barón Haussmann, prefecto de la ciudad, desarrolló como método de gestión la “teoría de los gastos productivos” consistente en preconizar la utilización de los excedentes presupuestales, totales o parciales, no sólo en intervenciones directas de corto plazo, sino también como recursos para el pago de préstamos cuantiosos de largo plazo.

Al mismo tiempo concluyó que las finanzas públicas no pueden hacer frente a estos gastos sin un rápido crecimiento de los recursos, basado en el incremento de la actividad económica, de los negocios y, por ende, de la población misma.

Esto llevó al Barón Hausmann a poner en evidencia que la satisfacción en los ingresos de los contribuyentes es la satisfacción en los ingresos de la ciudad al demostrar que la mejor manera de incrementar el presupuesto es estimular el enriquecimiento de los contribuyentes. Las grandes obras son entonces, al mismo tiempo, el instrumento y el producto de esta estrategia.

Este concepto fue el principio rector del plan inicial para la transformación experimentada de París, que fue ajustado progresivamente a los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos en los 150 años siguientes, sirvió

de base a los sucesivos planes y políticas urbanas del desarrollo y a la construcción de la ciudad, que ha llegado a convertirse hoy en un modelo de planeamiento y planificación urbana.

El modelo adoptado en EEUU se fundamenta en el contexto geográfico y económico que liga sus desarrollos urbanos y sociales a prácticas de producción, transporte y consumo masivo, directamente asociadas al consumo del petróleo, al modelo de ocupación y uso del territorio que de estos se derivan.

En los últimos años, el concepto urbanístico tiene una relación directa con el mejoramiento de las condiciones de vida de una población específica, lo que ha generado desarrollos sostenibles de alto impacto de las formas urbanas, tanto en las relaciones sociales como en la economía urbana.

Por lo tanto se ha generado en ciudades europeas y americanas, urbes densas y compactas, que limitan el consumo de energía; en la cual, el protagonista es el ciudadano que discurre, transita y se encuentra en el espacio público como lugar por excelencia de intercambio, producción y consumo de la metrópoli, para el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Dichas apuestas, con enorme influencia en la tímida planificación de las ciudades-aldea latinoamericanas, han conducido a un proceso de crecimiento y desestructuración de los sistemas urbanos, al deterioro y abandono de los centros históricos con la expulsión de la población residente hacia las periferias, generando una aglomeración desordenada y precariamente dotada para la población más pobre, que se extiende sobre territorios mal planificados en un contexto político y socio-económico en el cual, el Estado no cuenta con las herramientas efectivas para confrontar el desarrollo con hechos sociales y urbanos evidenciando efectos negativos de una visión fragmentada de la ciudad.

En Brasil, cerca de la zona turística de la ciudad de Río de Janeiro se encuentran las favelas conocidas como una serie de asentamientos irregulares en las periferias del centro urbano donde habitan ciudadanos desplazados que viven en altas condiciones de pobreza.

Durante la década de los setenta se plantea el proyecto Ciudad de Dios, con un desarrollo habitacional que daría solución a las invasiones realizadas en los morros o favelas. Al ser una población de bajos ingresos, no contaban con los suficientes recursos para adquirir las nuevas soluciones de vivienda en zonas de expansión, lejanas del centro urbano donde desarrollaban las actividades socioeconómicas; finalmente estas viviendas terminaron en manos de la clase media brasilera.

Desde 1994 la municipalidad con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, implementó la política de inclusión socioeconómica y espacial en las *favelas* que se intervino con recursos estatales, donde no se habían aplicado las normas de la ciudad formal. Con la implementación del programa *Favela-Bairro* con un desarrollo socioespacial, se definió como objetivo central integrar la *favela* al contexto urbano con la inclusión de equipamientos de infraestructuras técnicas, servicios, apertura al espacio público y su cualificación.

En el inicio del año 2000, el Banco Interamericano de Desarrollo - BID autorizó recursos para un segundo contrato con los mismos plazos de realización (4 años) y un presupuesto de 300 millones de dólares, de los cuales 120 millones eran aportación del Ayuntamiento. Con más de un siglo de vida, las favelas ya no podían ser tratadas como un fenómeno provisional. Esa consolidación, de hecho, ya no era solamente física, sino fruto de un largo proceso histórico y cultural de comunidades pobres que se confunde con la propia historia de la Ciudad de Río de Janeiro (Andreatta, 2006, p. 4).

En Quito se creó un laboratorio donde se determinaron unas zonas de alta vulnerabilidad por precariedad socioeconómica y donde se identificaron las patologías sociales, económicas, territoriales y de gestión que determina el valor potencial de los barrios aledaños a la quebrada Centro y Sur. El gobierno actual le apuesta a este proyecto con el objetivo de llevar toda la intervención estatal a las zonas poco tratadas por las autoridades locales.

Igualmente ha intervenido el centro histórico que durante la década de los 80 presentaba problemas de inseguridad, falta de limpieza, congestión, deterioro de los edificios patrimoniales, “tugurización” y ocupación indebida del espacio público por venteros ambulantes.

Desde 1994 el Banco Interamericano de Desarrollo - BID financia el proyecto de vitalización del centro histórico de Quito con inversiones en desarrollo urbano, espacio público, edificios de estacionamientos, equipamiento urbano, proyectos de rehabilitación en alianzas público privada, fortalecimiento institucional, sostenibilidad social y comercio popular.

El enfoque urbano aplicado fue integral con la detonación de proyectos sociales y económicos que desataron procesos positivos que fueron atractivos para las comunidades y el sector privado con la reubicación de vendedores que ocupan ilegal e irracionalmente el espacio público, inclusión de la sociedad en el cuidado y control del espacio público, generación de instrumentos para combatir problemas sociales prioritarios y mayor oferta de vivienda para clase media y media-baja.

Ciudad de México constituye el principal espacio económico y financiero del país por ser el sustento primordial del mercado interno y de la economía que articula el país a la globalización. Pero, además, es importante señalar que la ciudad central, el DF, es el centro de la vida política nacional y el escenario de la

vida cultural, dada la concentración de un valioso patrimonio histórico y una elevada dotación de equipamiento urbano.

Desde la 1990 se trabaja con las organizaciones sociales y civiles urbanas de los sectores con vulnerabilidad, que promovió los programas de mejoramiento de viviendas en colonias populares y de espacios comunes en conjuntos habitacionales con énfasis en la integración territorial de los programas sociales, lo cual dio origen a la creación del denominado Programa Integrado Territorial para el Desarrollo Social. Así mismo, la estructura urbana de la Ciudad está sometida simultáneamente a un proceso de expansión de la periferia y a otro de despoblamiento de sus áreas centrales, con altos impactos demográficos, sociales y urbanos. En ambos casos, tanto el sector inmobiliario formal e informal como el Estado han jugado papeles cruciales en las tendencias negativas de poblamiento de la urbe.

El Gobierno del Distrito Federal, Marcelo Ebrard Casaubon, creó los Comités Ciudadanos para la ejecución de proyectos que buscan la rehabilitación del espacio público, el aprovechamiento de infraestructura existente, la mejora del tejido urbano, la protección y embellecimiento de zonas verdes e implementación de políticas públicas encaminadas al mejoramiento de espacios para el ciudadano y el fortalecimiento de las redes sociales a través de la convivencia.

Proyectos como el Corredor Francisco I. Madero, la rehabilitación de Plazas como la República y Garibaldi, son ejemplos que materializan estas políticas que buscan resignificar los puntos de encuentro social y darle mayor fuerza a los sitios emblemáticos como parte de la cultural colectiva.

Igualmente el gobierno local construye una ciudad accesible e incluyente con programas de vivienda como elemento central en la conformación de tejido

urbano que tienen un alto potencial para convertirse en detonadores de inversión y polos de desarrollo económico y social.

En el caso colombiano, este paso significativo se plasma en los nuevos imaginarios de ciudad, particularmente a partir de la asimilación de las leyes 9ª de 1987 y 388 de 1997, dotadas de instrumentos de planificación y gestión del suelo. En el Artículo 2º de la Ley 388 de 1997 se plantea las funciones social y ecológica de la propiedad, la prevalencia del interés colectivo sobre el particular y la distribución equitativa de cargas y beneficios, y en los principios de sostenibilidad, competitividad, equidad social y equilibrio funcional del territorio, necesarios para la consolidación del modelo de ciudad deseado.

Para el caso de la Bogotá durante la década de los noventa e inicios de 2000 vivió un proceso de transformación dando soluciones integrales para atender los problemas urbanos sustentados en el cambio en la cultura política de los bogotanos, continuidad en la planeación y gestión de la ciudad, diversidad de enfoques que orientaron la gestión urbana y la intervención sobre temas fundamentales como cultura ciudadana, transporte y espacio público.

La esencia de la transformación urbana estuvo fundamentada en la pedagogía, en campañas con un alto contenido de analogías y simbolismos que involucraron a los ciudadanos como la hora zanahoria, el ahorro en el consumo del agua, los planes de desarme o la noche de las mujeres; el objetivo era retomar los derechos civiles, económicos, sociales y culturales.

Tener como referentes actuaciones de otras ciudades representadas anteriormente, refuerzan el concepto y la forma como Medellín ha retomado modelos que le han permitido a la EDU construir oportunidades partiendo de estas experiencias y prácticas. De allí se retoma la importancia de los derechos de los ciudadanos cuando se materializa en altos estándares de infraestructura, servicios públicos, vivienda digna y apertura del espacio público con una visión

holística para desarrollar una cultura colectiva, una ciudad accesible e incluyente donde los habitantes identifican sus necesidades y las puedan hacer conocer a través de las modernas tecnologías.

3.1.2. Local

Generalidades

Medellín, segunda ciudad de Colombia, cuenta con cerca de 2'300.000 habitantes, es el corazón urbano del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, que agrupa diez municipios con cerca de 3'500.000 habitantes y una extensión total de 1.150 km², de los cuales 340 km² son áreas urbanas, donde su población representa cerca de 7% de la población colombiana.

Según el informe de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI de 2010 "Impacto en el sector empresarial en el crecimiento de la economía", después de Bogotá, Medellín es el destino más importante para la nueva inversión privada en Colombia. Desde mediados de la década de los noventa, Medellín y su área metropolitana desarrollan un plan que busca establecer actividades con gran potencial para la innovación en la base de su economía regional. La estrategia para hacerlo apunta a promover y fomentar la conformación de redes de cooperación y colaboración entre empresas complementarias para desarrollar nuevas oportunidades de mercado a escala nacional, regional y global.

Esta estrategia se propone lograr con la creación de redes o clusters encabezadas por la administración municipal, que tiene por objetivo el crear un clima propicio para la cooperación continua entre aquellas empresas y entidades que participan de los clusters, para fortalecer de manera conjunta sus ventajas competitivas. A través de esta dinámica, las empresas desarrollan su capacidad de focalizar mejor su campo de especialización y mejoran sus curvas de

aprendizaje. Adicionalmente aprenden a establecer y operar dentro de alianzas estratégicas con otras empresas para obtener con bajos costos de transacción recursos humanos, insumos y servicios especializados, al igual que información, asistencia técnica y apoyo institucional para competir en nichos de mercado que antes estaban más allá de sus posibilidades como empresas aisladas. Además de reducir sus costos internos y externos de transacción, los clusters permiten a las empresas acelerar sus procesos internos de acumulación y difusión de conocimientos para el mejoramiento continuo de su productividad y capacidad para agregar valor a través de la innovación y experimentación.

Los frutos del desarrollo empresarial se reflejan a su vez en los presupuestos de entidades territoriales locales, y posibilita inversiones importantes en el mantenimiento y expansión permanente de la infraestructura y los servicios sociales básicos. El presupuesto de rentas y gastos aprobado para el municipio de Medellín para 2010 según el secretario de Hacienda Mauricio Pérez es del orden de US 1.550 millones a precios corrientes.

Medellín la ciudad más violenta del mundo

Los asentamientos subnormales en la zona proliferaron a partir de la década de los setenta enmarcado en el fenómeno de invasiones, con viviendas construidas de manera precaria, sin acceso a redes de acueducto y alcantarillado, y acceso fraudulento a las redes eléctricas. En lugares de alta densidad de población, se observaban lotes pequeños en manzanas irregulares en zonas de pendientes variables con apiñamiento de las viviendas siguiendo las curvas de nivel con terrazas o banqueos para la construcción.

Allí llegaron los narcotraficantes a ofrecer a la juventud empleo para que fueran sicarios a sueldo, pagando con estatus social y alarmantes sumas de dinero la ejecución de asesinatos, tráfico de drogas, extorsión, secuestro, entre otros. Durante la década de los ochenta y principios de los noventa se

multiplicaron los niveles de violencia, el costo en vidas humanas fue alto, la recesión económica, el miedo a invertir en la ciudad que detuvieron el desarrollo y llevaron a que Medellín fuera considerada por medios de comunicación internacionales como "la ciudad más violenta del mundo".

El desmantelamiento gradual de los procesos de desarrollo urbano impulsados en la década de los noventa en Medellín, dejó muchos compromisos y acciones inconclusas, así como frustración y desconfianza generalizadas frente a las intervenciones municipales entre los habitantes de los barrios periféricos de la ciudad. Simultáneamente las milicias urbanas y la delincuencia consolidaban su control sobre los territorios, y en ese contexto las organizaciones de base fueron diezmadas física y socialmente. Innumerables líderes locales fueron obligados a abandonar sus barrios cuando no fueron víctimas de ejecuciones extrajudiciales a manos de los grupos armados ilegales. El incremento de la presencia de estos actores en los barrios periféricos durante la primera mitad de los noventa probablemente explica por qué las intervenciones de desarrollo urbano no fueron acompañadas por medio de componentes específicamente orientados a atender asuntos de convivencia y seguridad ciudadana.

Al finalizar el 2002 según el boletín anual estadístico del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Medellín registró un total de 3.721 homicidios; en 2003, se registró una reducción drástica: el rastreo anual quedó apenas por encima de 2.000 homicidios. El hecho causal de la reducción como lo afirma el programa de Paz y Reconciliación fue la desmovilización, entrega de armas y reintegración a la vida civil de cerca de 900 miembros de la estructura urbana paramilitar "Bloque Cacique Nutibara", el primer evento en el proceso de desmovilización de las Autodefensas Unidas de Colombia - AUC que culminó formalmente en agosto de 2006.

Parte importante de los excombatientes asentados en la ciudad eran de este bloque, y en muchas oportunidades operaron allí haciendo parte de grupos armados ilegales. En otros casos se establecieron con sus familias en sus barrios de nacimiento y eran plenamente identificados por su condición de excombatientes en proceso de reintegración a la vida civil. Además en el caso de los desmovilizados colectivos, los antiguos mandos de las estructuras a las cuales pertenecieron continuaron siendo referentes principales dentro de sus redes sociales.

Lo anterior permite comprender por qué en las sucesivas encuestas aplicadas por la Organización Internacional de Migraciones –OIM– a las comunidades de acogida de reincorporados en Medellín entre agosto de 2004 y diciembre de 2005, se registran inicialmente el miedo y la desconfianza como las actitudes mencionadas con mayor frecuencia como obstáculos para aceptar a los reincorporados en la vida cotidiana local. Con el tiempo estas actitudes han pasado a un segundo plano, para dar lugar a expresiones de resentimiento hacia ellos.

Simultáneamente, los homicidios continuaron descendiendo según Medicina Legal: en 2004 se registró 1.187 homicidios, casi la mitad del año anterior. En las Zonas Nororiental y Centrorienta, donde en su conjunto se asentaron más de la mitad de los excombatientes en su proceso de reintegración a la vida civil, fue además donde se registraron las reducciones más visibles en homicidios entre 2003 y 2004.

Entre los cambios más visibles para las comunidades locales que acompañaron la reducción de la violencia durante estos años, figura la recuperación del control territorial por parte del Estado local de muchos sectores de la Ciudad. Una parte importante de la infraestructura social en estos sectores, como las escuelas y centros de salud, permaneció fuera de funcionamiento durante 5 ó 6 años en algunos casos.

Con el reingreso de policía, maestros, personal de salud y de las empresas de servicios públicos, el gobierno municipal encontró el uso generalizado de las redes por medio de conexiones fraudulentas, con alto riesgo de producir incendios asociado a las redes eléctricas y de deslizamientos en zonas de ladera como consecuencia de la saturación de suelo por la filtración permanente de agua en la infinidad de puntos de conexión fraudulenta a las redes de acueducto.

Los diagnósticos encontraron la mayoría de las viviendas con deficiencias estructurales, alto hacinamiento, fuerte contaminación de los cauces de los drenajes convertidos en basureros, déficit de espacio público y de baja calidad con discontinuidad e inseguridad para la movilidad peatonal y, desprecio generalizado por las inversiones hechas por el municipio las cuales eran sometidas a continuo vandalismo. Encontraron, además, hogares con niveles de ingresos situados por debajo de la línea de la pobreza, con alto nivel de desconfianza hacia los vecinos y el municipio debido al abandono en que fueron dejados durante años, apáticos a participar en cualquier propuesta de trabajo conjunto con el Estado. Finalmente, la administración encontró también en esos sectores los Índices de Calidad de Vida, ICV, e Índices de Desarrollo Humano, IDH, más precarios: en la encuesta de calidad de vida "Medellín cómo vamos" realizada por el Centro de Estudios de Opinión y la Secretaría de Planeación de Medellín en 2001 en Medellín, la Zona Nororiental registró un IDH en el rango de 67,9 y 69,7%, mientras el promedio de la ciudad para entonces era de 74,3%.

Rol de la Empresa de Desarrollo Urbano EDU

La EDU, es una empresa industrial y comercial del Estado de orden municipal, cuyo objeto es el desarrollo de proyectos urbanísticos e inmobiliarios para el mejoramiento de la ciudad y el bienestar de sus habitantes. Entre las áreas de intervención de la Empresa se incluyen la gestión de vivienda, promoción, construcción, administración, enajenación, desarrollo, mantenimiento, adquisición, titularización, legalización, integración y reajuste de predios, con base en el criterio de la auto-sostenibilidad financiera de los proyectos.

En el proceso de transformación que se buscaba de la administración municipal en su plan de desarrollo 2004-2008 estableció como eje principal de su actuación, la promoción del Desarrollo Humano Integral como estrategia para mejorar la calidad de vida de los habitantes de Medellín. Para ello se estructuró una intervención con el propósito de robustecer la gobernabilidad en estos sectores mediante importantes programas de inversión social, así como en infraestructura de espacio público y equipamientos mediante proyectos de movilidad y urbanismo de calidad, diseñados y ejecutados con un componente importante de concertación y participación de las organizaciones de base locales. La ejecución de inversiones se gestionó a través proyectos territoriales estratégicos urbanos integrales, retomando aprendizajes y elementos que habían sido asimilados durante un fructífero período de intervenciones de urbanismo social, cívico y pedagógico en áreas de ladera en la ciudad durante la década de los noventa.

La EDU, es la encargada de desarrollar las intervenciones en las zonas conflictivas de la ciudad con la perspectiva de “urbanismo social, cívico y pedagógico”, que el mejoramiento físico debe estructurarse sobre el reconocimiento de la ciudadanía como actor clave del proceso, y que su propósito principal debe ser el de asegurar la apropiación y disfrute equitativo de

la Ciudad por parte de los sectores sociales más amplios con un elemento pedagógico. En consecuencia las acciones desarrolladas dentro de este marco, se estructuran con base en el acompañamiento de las comunidades como promotores y actores principales de los proyectos de mejoramiento urbano, los cuales apuntan al pago de la deuda social histórica de la Ciudad con los sectores sociales más rezagados para compensar las inequidades territoriales por medio de tres componentes centrales: 1) la creación de espacios públicos de calidad arquitectónica y urbanística que faciliten la interacción social local; 2) el suministro y mejoramiento de los equipamientos urbanos; y 3) el desarrollo de programas habitacionales para comunidades de alto riesgo social asentadas en zonas de riesgo ambiental, es decir, para la población más vulnerable.

Para el diseño y ejecución de los programas y proyectos que adelanta la EDU, se retomaron numerosos aprendizajes obtenidos durante la década de los noventa en la ejecución de los programas “Núcleo de Vida Ciudadana” y “Programa Integral de Mejoramiento de Barrios Informales en Medellín” PRIMED. Para la gestión del proyecto se estableció un modelo “gerencia por proyecto territorial”.

La selección de la EDU como plataforma institucional y organizacional se hizo debido a la gran flexibilidad para la contratación con la cual contaba, condición necesaria para facilitar la celebración de todo tipo de convenios, alianzas estratégicas y asociaciones a riesgo compartido con diferentes entidades públicas y privadas a fin de liderar proyectos piloto. Para potenciar su capacidad de gestión, la EDU estableció una estructura organizacional, con unas gerencias funcionales auxiliares a cargo de la dirección y gestión de los diferentes procesos de la organización (administrativos y financieros, de contratación, control interno, diseño urbano de equipamientos y espacios públicos, gestión urbana e inmobiliaria, vivienda, relaciones con la comunidad), articuladas con gerencias de programas o proyectos territoriales.

La EDU genera un modelo de construcción colectiva que integra componentes de inversión social y de mejoramiento físico, urbanístico y de vivienda, dentro de un marco de acción intersectorial altamente participativo. Su propósito es resolver, con estándares exigentes de calidad y eficiencia, los problemas, demandas específicas y complejas expresadas por los habitantes de territorios afectados por la exclusión social y la pobreza debido a una inadecuada asistencia por parte del Estado local en el pasado. Para ello, el modelo de gestión requiere desarrollar mecanismos institucionales y organizacionales para coordinar la acción de decenas de entidades y cientos de programas y proyectos en consulta permanente con las instancias locales de participación ciudadana y la gerencia técnica del proyecto.

Una política urbanística es integradora, inclusiva y respetuosa con la diversidad [...] con acciones como la rehabilitación integral de barrios, la realización de una política decidida de dotación de espacio público de calidad en los barrios más desfavorecidos, la promoción de la diversidad de usos de suelo y de funciones, la construcción de equipamientos públicos en los barrios como dinamizadores del tejido urbano, la promoción de la mezcla de tipologías de vivienda, la eliminación de aquellas barreras arquitectónicas que pueden aislar a determinados barrios a fin de favorecer la integración urbana (Godàs, 2011, p. 8).

Para cumplir con las condiciones anteriores, la EDU se constituyó en la unidad de dirección operativa responsable de articular los presupuestos de las diferentes entidades municipales para su ejecución dentro de proyectos enmarcados en los tres componentes contemplados por el proyecto desde el inicio: 1) el componente de orden físico a cargo del desarrollo de proyectos de mejoramiento de calles, construcción de parques, plazoletas, centros de servicios comunitarios, puentes peatonales, regularización, legalización, mejoramiento y construcción de vivienda y acciones de conservación, rehabilitación de cauces de quebradas y zonas de riesgo geológico no

recuperable; 2) el componente de orden social responsable de proyectos de capacitación y fortalecimiento de líderes y organizaciones comunitarias locales para la participación decisoria, al igual que el apoyo a la socialización y acercamiento comunitario a la gestión de los proyectos y el mejoramiento de la convivencia en la zona de influencia; y 3) el componente de coordinación interinstitucional e intersectorial a cargo de desarrollar la estrategia de gestión coordinada de la EDU, al igual que de los mecanismos para garantizar la continuidad y réplica del proyecto.

La definición y diseño de estas obras fue realizado utilizando pautas y técnicas semejantes a las desarrolladas inicialmente en el marco de los programas Mejoramiento integral de Barrios Informales - PRIMED y “Núcleos de Vida Ciudadana” durante los años noventa.

El PRIMED nació con el objetivo de ser un programa integral de mejoramiento de barrios informales con la cooperación técnica internacional alemana del banco KFW, para realizar intervenciones en zonas de riesgo en los barrios ubicados en la ladera alta, donde se estableció un modelo de planeación y gerencia de proyectos con participación comunitaria, centrado el mejoramiento físico y titulación de viviendas, la construcción y mejoramiento de infraestructuras sociales y la mitigación y delimitación de zonas con riesgos geológicos no recuperables.

El reconocimiento internacional que logró el PRIMED, radica en los escenarios interinstitucionales y participativos que se generaron y que contribuyeron a resignificar el valor de los barrios informales de ladera, en los cuales la administración municipal y la ciudadanía se integraron en un proceso democrático de construcción de ciudad, a través de una metodología participativa de identificación, programación y ejecución de inversiones dirigidas con criterio de mitigación de riesgos, formación de liderazgos locales, generación de empleo y mejoramiento de la calidad de vida.

Paralelamente se desarrolló el programa “Núcleos de Vida Ciudadana”, que con el soporte técnico la Consejería Presidencial para Antioquia, buscaban canalizar el apoyo del orden nacional para afrontar la crítica situación de inseguridad detonada por el narcotráfico y las explosivas condiciones sociales existentes en los sectores más marginados. El objetivo era mejorar la planeación local y el desarrollo urbano de los barrios densamente poblados de las periferias.

En 2004 la EDU comenzó el levantamiento de una serie de mapas temáticos para el análisis, caracterización y zonificación del área de intervención, entre los cuales figuran: estudios de pendientes, conectividad vial, tipología de manzanas y parcelaciones, índice de ocupación del suelo, y de centralidades locales. En las zonas más concentradas en el mapa se conformaron comités comunitarios locales.

La actividad de los comités comunitarios se desarrolla por medio de reuniones abiertas donde asisten equipos interdisciplinarios del proyecto que sirven de puente entre las instituciones y la comunidad y un profesional coordinador de diseño urbanístico, en el cual participan y aportan líderes comunitarios, naturales e institucionales, representantes de todas las organizaciones sociales, religiosas, y no gubernamentales, grupos juveniles y de la tercera edad, y en general, toda persona que quiera ser escuchada en su idiosincrasia y puntos de vista. La definición, localización y diseño de las obras de espacio público se hace concertado con los habitantes quienes señalaban los sitios más importantes en sus barrios, entre ellos, los de mayor riqueza ambiental y significación histórica y simbólica.

Los hallazgos y las ideas se plasman en una reunión del comité comunitario en la que la actividad principal es dibujar cómo se imaginan las personas los espacios públicos y equipamientos definidos en el recorrido, de donde surge el primer perfil de diseño de la obra, este proceso es llamado taller de imaginarios

o cartografía social. A partir de este perfil se elabora un anteproyecto arquitectónico ajustado a los parámetros de viabilidad técnica y económica establecidos de antemano para la obra. El anteproyecto se presenta al comité comunitario por medio de simulaciones gráficas conocidas como “renders”, para que la comunidad lo aprecie, haga observaciones y dé su aprobación. El proyecto aprobado se convierte en una imagen tridimensional que se exhibe a toda la comunidad para dar paso a observaciones y preguntas. Así se concluye la fase de diseño.

Antes del inicio de las obras, las empresas contratadas son presentadas ante el respectivo comité comunitario en una reunión en la que se explica por qué fueron escogidas, y se resuelven las inquietudes que haya al respecto. Así las partes se conocen y se informan las fechas de inicio de la obra. En esta etapa además, se llegan a acuerdos con la empresa constructora sobre las condiciones de contratación de la mano de obra no calificada, con el fin de dar prioridad a las personas residentes en la zona de intervención. La selección del personal se hace a partir de candidatos presentados por el comité comunitario, el cual preselecciona las personas consideradas aptas y que además cumplan con otros criterios definidos por el mismo comité, entre ellas, que sea residente en zona, esté desempleada y sea preferiblemente cabeza de hogar. La EDU recibe las hojas de vida preseleccionadas a través de profesionales sociales y las registra en una base de datos que utiliza la empresa contratista para suplir sus necesidades de personal.

Durante la construcción de la obra hay acompañamiento permanente por parte tanto de los profesionales de la EDU como de una persona de la comunidad designada para tal fin por parte del comité comunitario. En el caso de las obras de mejoramiento de viviendas, el equipo social acompaña permanentemente para garantizar la fluidez y claridad en la comunicación entre el hogar, los ingenieros, arquitectos y constructores, y la mediación cuando se presentan asuntos a negociar y problemas a solucionar. Los integrantes del

comité comunitario también juegan un papel importante en este aspecto, manteniendo a su comunidad enterada de lo que está pasando y de resolver inquietudes que se presenten fuera de las reuniones del comité.

Con el objetivo de darle sostenibilidad a los procesos, se ha institucionalizado dentro de su sistema de planeación municipal, un componente de “planeación local y presupuesto participativo” orientado a canalizar de manera continua flujos de inversión pública para viabilizar el cumplimiento a escala de cada comuna, de los objetivos de sus planes de ordenamiento y desarrollo territorial, los cuales convergen en el compromiso de generar encadenamientos de desarrollo local que contribuyan a alcanzar la equidad y el equilibrio urbano, y la consolidación de una cultura de planeación y gestión urbanística democrática y participativa. En ese contexto, la EDU actúa como catalizador de procesos locales de participación y organización comunitaria que luego se sostienen y son encauzados dentro de los propósitos de los planes de ordenamiento y desarrollo territorial, a través de los procesos locales de planeación y presupuesto participativo.

Medellín de cara a las TIC

Con una ciudad con mejores condiciones en la calidad de vida, fruto de las intervenciones integrales gubernamentales donde se llevaron equipamientos de salud, educación, recreación y deportes, espacio público, sistemas integrales de transporte, vivienda digna y programas de emprendimiento que impactaron positivamente el territorio y lograron disminuir los índices de violencia, se busca que la población pueda acceder y fortalecer sus habilidades a través de las TIC. Desde la administración municipal y la EDU se le apuesta a la construcción de una ciudad interconectada que pone al alcance de los ciudadanos las nuevas herramientas de la información y la comunicación como estrategia de inclusión digital que abre nuevas posibilidades de participación que conectan la ciudad con el mundo.

De aquí la importancia de la informática comunitaria donde los ciudadanos son partícipes de la construcción de ciudadanía,

La informática comunitaria (IC) es una estrategia o disciplina que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios por el desarrollo socioeconómico en áreas como las redes comunitarias y cívicas, los telecentros, la democracia electrónica, la participación comunitaria en la gestión de la ciudad, el comercio electrónico, los grupos virtuales de ayuda mutua, el desarrollo de la cultura, y otras. La IC puede definirse como los estudios sobre las aplicaciones de sistemas informáticos y tecnológicos y sus logros en las comunidades para alcanzar objetivos sociales, políticos, económicos y culturales (Finkelievich, 2000, p. 3)

En Medellín con estas intervenciones en el territorio a través de equipamientos que fortalezcan la democracia y participación ciudadana, se le apuesta a una sociedad transformada, donde la tecnología, la pedagogía, el acompañamiento, las redes sociales y la conectividad permiten mejorar la calidad de vida y ofrecer oportunidades de progreso a personas de diferentes edades y clases sociales.

Se han implementando programas municipales como Medellín Digital que desde su creación en 2006 y aprobado como parte de la política pública de la ciudad por acuerdo municipal en 2007, tiene como eje transversal poner la tecnología al servicio del desarrollo económico y social, generando **estrategias que garanticen la inclusión digital, y la proyección regional y global de la ciudad a través de la conectividad, apropiación, servicios al ciudadano y comunicación pública, entregando las herramientas de la información y la comunicación.**

La importancia de este proyecto es que plantean por parte del ciudadano tácticas, se le garantiza la conexión efectiva, sensibilización frente a los temas digitales, difusión de información y acercamiento para la constitución de no territorios culturales. Un ejemplo claro es la construcción colectiva en la cultura con la promoción de la diversidad y afianzamiento de las identidades a través de la apropiación y el uso de herramientas digitales. **Con gran impacto se generó un espacio para que los colectivos de medios digitales alternativos de la ciudad interactuaran y reflexionaran sobre su quehacer.**

Así mismo, se está apostando a la transformación de la ciudad a través de las TIC con la implementación del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación - CTI de Medellín, donde se incentiva la investigación y desarrollo científico, tecnológico y de innovación, con miras a la identificación y explotación de nuevos negocios del conocimiento de la ciudad donde el 5% del PIB se ejecuta en el sector productivo en empresas de alto valor agregado y cadenas productivas.

Por lo anterior se galardonó a Medellín con el VIII Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales 2012 y fue definida como la ciudad digital y del conocimiento de Colombia y América Latina, **donde los diferentes actores públicos y privados están siendo vinculados con ciencia, tecnología e innovación, con el fortalecimiento del Sistema de Innovación de Medellín y la región¹.**

CTI identifica las necesidades, los recursos y las condiciones regionales, así como un “benchmarking” con ciudades que implementan estos planes. Así, fue posible obtener categorías de proyectos que, por un lado, apuntan a cubrir las grandes oportunidades de valor que tiene la región,

¹ Ampliar información en <http://www.makaia.org/noticias.shtml?apc=g1a2---&x=1724>

(...) generando nuevos negocios emergentes o negocios de conocimiento con la activa participación de empresas ancla a nivel local, y donde confluyan de manera directa la academia, los centro de desarrollo tecnológico –CDT– y los demás actores del SRI; por otro lado, permiten cerrar brechas tecnológicas, que de una u otra forma afectan la productividad y la competitividad de las empresas vinculadas con dichas cadenas industriales (Ruta N, 2011, p. 6).

Por lo tanto estas estrategias que se están implementando como políticas públicas en Medellín tienen el reto de integrar a la sociedad que ha estado dispersa por factores como la violencia, desigualdad social, falta de oportunidades, entre otras.

El desafío actual estriba en poder penetrar hermenéuticamente en las estrategias a través de las cuales estos hombres y mujeres específicos, situados, participan -callada pero eficazmente- en la construcción de representaciones colectivas que definen usos y acciones en la ciudad. Este proceso pasa desde luego, no sólo por el ordenamiento urbano, por la densidad o el tamaño del territorio, es un proceso que se conecta directamente a los dispositivos de la identidad y la memoria que se entrelazan en el presente para proyectar el futuro (Reguillo, 2007, p. 4).

3.2. Referencias conceptuales

Latinoamérica presenta crecimientos urbanos, sin planificación previa que obedecen a fenómenos particulares en cada país, centrados principalmente en la violencia que va desde lo rural hasta lo urbano, que desencadena una serie de apropiaciones inadecuadas del territorio donde el Estado no es efectivo para detener esos focos con su presencia institucional centrada en la planeación y desarrollo.

Medellín inicia un proyecto que es referente nacional e internacional donde se adelantan intervenciones físicas con un alto grado de inclusión y desarrollo con equidad de un territorio en particular entendido como urbanismo social, cívico y pedagógico, donde se utiliza una metodología en tres momentos: un antes fundamentada en la preparación del territorio que se pretende intervenir con diagnósticos previos, un durante que es la construcción conjunta que se tiene de ese espacio que se generará y ellos serán los beneficiarios directos y un después centrado en la apropiación y corresponsabilidad de los ciudadanos por ese nuevo espacio.

Así mismo busca trascender la preocupación por la ordenación del territorio y la arquitectura, para implementar esa metodología donde se potencializa a los ciudadanos, descubriendo las distintas formas multidisciplinarias al enfrentar lo urbano con instrumentos y recursos del urbanismo al servicio del ser humano, logrando así un urbanismo cívico que tiene como fundamentos la transparencia y la participación ciudadana.

El fin es lograr un urbanismo sostenible, transparente y participativo, que se preocupa por encontrar un equilibrio en el desarrollo de los barrios que han tenido una larga ausencia del Estado en temas como vivienda, equipamientos y espacio público a fin de entrelazar la cultura, la educación y la participación ciudadana amparada en la Constitución Política de 1991, donde se establecen los derechos y los deberes del ciudadano colombiano para promover una convivencia y un camino claro de coexistencia ciudadana.

En este contexto, el objeto de la participación es mucho más que la intención de hacerse notar, la necesidad de imponer razones individuales o de hacer efectivos sentimientos de intención particular. Participar es un principio de convivencia basado en la búsqueda responsable de intereses conjuntos, donde las obligaciones y los derechos involucren a todos los participantes; no es única y exclusivamente comunicar, es sobretodo escuchar los puntos de vista del otro

para construir consenso mediante discusiones en donde se pueda controvertir sanamente y generar las propuestas necesarias para el encaminamiento hacia las metas formuladas.

La participación es uno de los pilares fundamentales de las sociedades democráticas, por lo que la democracia como ejercicio estatal busca, desde la participación, dar un direccionamiento para que los ciudadanos tomen las decisiones en conjunto y se permitan desarrollar los valores necesarios que regirán los destinos de su comunidad.

Al inicio los ciudadanos sienten desconfianza pero al mostrar una institucionalidad que busca mejorar las condiciones de vida de las zonas más vulnerables se logra una participación directa, abierta y transparente, donde gradualmente se gana la confianza de las partes con resultados impactantes en el territorio.

El proceso de participación ciudadana lleva inmersa la inclusión social, entendida desde la sociología como la forma en que los distintos miembros de la sociedad participan en igualdad de condiciones en los diferentes ámbitos que estructura la sociedad en sus distintas condiciones (económica, cultural, política, etc.).

Para esta investigación se retoma a las TIC como herramientas de socialización y nuevos escenarios de participación que agregan al ciudadano nuevos valores entendidos como sujetos heterogéneos inmersos en diversos escenarios de elección, nuevas maneras de expresión que integran diversos lenguajes, con potencia interactiva y conectiva. Así mismo el objetivo general de esta tesis está enmarcado en la generación de estrategias que están fundamentadas en los usos sociales de las TIC, por lo tanto se retoma la diferenciación de Michel de Certeau (1990) cuando define las estrategias como la oferta dirigida a un grupo específico, y las tácticas como la reacción que causa

en estos actores.

La equidad social son todos aquellos principios políticos, sociales y morales que se desarrollan a través de las prácticas destinadas a la integración de las condiciones políticas, legales, económicas, sociales y culturales brindando equilibrio en la construcción intercultural y en la toma de decisiones que involucra a los ciudadanos.

En las nuevas formas comunicativas donde los medios virtuales se centran en la información y la comunicación, la equidad social permite generar comunidades virtuales que sirven a la ciudadanía como mecanismo para generar nuevas prácticas donde los ciudadanos hacen elecciones y construyen sus identidades.

Otro elemento que se aplica a esta investigación, es la democracia participativa entendida como la mayor participación de la ciudadanía en la sociedad, extendiendo la responsabilidad en el cumplimiento de los derechos y deberes, siendo el ciudadano un ser que toma decisiones, logrando una evolución en la legitimidad y en los criterios de la construcción del quehacer público.

La democracia participativa surge como una manera de hacer frente a la crisis de la legitimidad de las democracias representativas tradicionales a la vez que supone un elemento que tiene que permitir encarar los nuevos retos de las democracias modernas. El objetivo es establecer una comunicación y un diálogo entre ciudadanía y los gobernantes de manera que los ciudadanos tengan información sobre determinadas cuestiones que afectan y puedan comunicarla a sus representantes políticos (Colombo Villarasa, 2011, p. 22).

El proceso de la comunicación que se pretenden aplicar a esta investigación

parte de la teoría los usos sociales que deriva de las tesis de Michel de Certeau (1990) donde se identifican las necesidades humanas con el fin de conocer si la oferta de los medios satisfacen a la sociedad. De Certeau afirma: “lo cotidiano se inventa bajo mil maneras” 1990:36), es base y fundamento para comprender las prácticas sociales ante los nuevos medios desde la multiculturalidad.

Al aplicar este principio a las TIC, se logra identificar cómo la flexibilidad tecnológica permite la apropiación de los contenidos a una comunidad en particular, que son convertidos en una construcción de conocimientos colectivos de asuntos culturales y sociales.

(...) la construcción de los usos sociales y que está estrechamente vinculado a la flexibilidad tecnológica es el imaginario. Este parte de una doble vertiente: de la imaginación del inventor quien configura los usos reales y potenciales de sus aparatos y/o servicios y de la imaginación del usuario, quien al contar en sus manos con una innovación susceptible de ser modificado, creará una nueva configuración técnica del mismo. Esta dinámica establece los principios de una relación dialéctica entre el objeto técnico y la sociedad. (Gómez Mont, 2005, p. 4).

Por tanto las TIC e Internet se convierten en herramientas que permiten a las ciudades en el marco de la globalización, incrementar su participación en el campo de la economía, la política en condiciones de la sociedad de la información y el desarrollo de la sociedad civil, así mismo a que las organizaciones desarrollen nuevos canales de comunicación y lenguajes logrando captar la atención de sus distintos públicos objetivos, generando así estrategias para lograr un relacionamiento estratégico más efectivo y eficiente. Como lo propone Joan Mayans i Planells:

(...) buscar en el ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad, un espacio social practicado, es decir, un

espacio que sólo existe porque es socialmente significativo, porque en él tiene lugar actividad social de algún tipo. El ciberespacio no es una red de ordenadores, sino el resultado de la actividad social de los usuarios y usuarias de los ordenadores conectados entre sí que se reparten – desigualmente, eso sí– por todas partes del mundo. Por tanto es sociedad y no puede ser otra cosa que sociedad (Mayans, 2003, p. 11).

La Web 2.0 es entendida como todas aquellas herramientas que propician optimizar el lenguaje de construcción a través de la Web, que permite tener un espectro más amplio de audiencias que buscan su evolución e innovación, aumentando el papel de los usuarios como productores de las aplicaciones y de los contenidos.

La acción de un ecosistema comunicativo dinamizado por el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación desarrolla nuevos modelos de estar juntos y nuevas sensibilidades, pero también la interconexión de conflictos y causas equivalentes en espacios desterritorializados. Las ideas compartidas se conforman a partir de afinidades que sugieren la presencia del sentido de pertenencia que se construye a través de redes electrónicas. Esas nuevas formas de sociabilidad surgen de experiencias compartidas en que el intercambio simbólico de valores éticos y estéticos, imágenes, informaciones, conocimientos y hasta necesidades afectivas conforman una nueva manera de satisfacer las necesidades gregarias de las personas y del estar juntos en un territorio, no ya geográfico, sino simbólico (Martínez, 2004, p. 3)

Es importante resaltar que los alcances que da la Web - Web 2.0 - permiten la participación y difusión de los contenidos digitales a partir de la colaboración e internación en línea con los usuarios “es una manera de entender las relaciones y la filosofía de trabajar de forma colaborativa con el fin de visualizar, humanizar

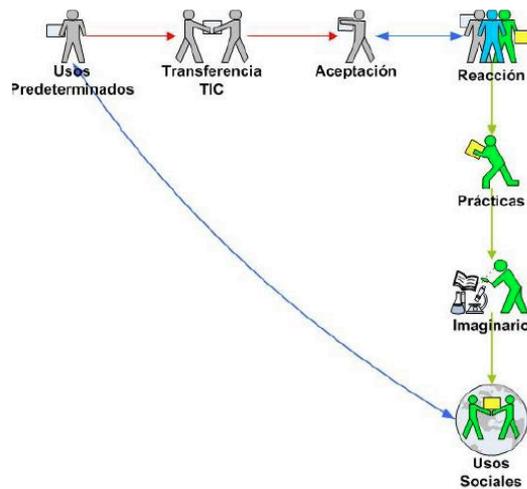
y capitalizar el conocimiento de las personas y las organizaciones” (Clercq, 2010, p. 13).

La producción de información tanto para el público interno y externo con la implantación de las herramientas que ofrecen las TIC, permite que las empresas desarrollen distintas arquitecturas en sus contenidos, generando temas personalizados y nuevas formas de interacción como la generación de contenidos.

Se debe pasar del consumidor al ciudadano al formar sujetos para la política, trabajar la autoestima social y las identidades culturales, promover visibilidades, accesos y reconocimientos nuevos, generar ciudadanías mediáticas (veedurías, ligas de televidentes, comunidades de sentido, observatorios de medios), atender audiencias minoritarias; producir mensajes que generen reconocimiento e identificación (Rincón, 2008, p. 97).

La comunicación que permita la participación e inclusión ciudadana, es aquella donde todos los actores expresan y generan ideas a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación a fin de potencializar sus mensajes y lograr así un mayor impacto de los mismos.

Figura 1. Cuadro proceso de formación de un uso social



Fuente: Carmen Gómez Mont. XV Congreso de Filosofía Asociación Filosófica de México.

En la transformación física, espacial y sobretodo social, se requiere dinamizar el trabajo en equipo, la ayuda mutua basada en una identidad compartida, y la capacidad de articular organizaciones para el logro de ciertas metas comunes a las colectividades y grupos sociales involucrados. Estos elementos en complemento de las TIC permiten recrear un ejercicio político para la construcción de lo público con asuntos como la planeación participativa, que tiene como efecto una comunicación adecuada entre los agentes del Estado y las comunidades.

Este proceso se hace posible porque las TIC poseen como rasgo distintivo ser flexibles y adaptables a diversas demandas sociales y culturales. Desde aquí se posibilita la creación de una multiplicidad de voces y culturas en la Red. (Gómez, 2005, p. 4).

Por lo tanto es de vital importancia entender el contexto en el que una ciudad como Medellín ha evolucionado. A través de su historia de violencia y exclusión se marginó a la ciudadanía durante algunas décadas, pero hoy logra con estrategias de participación intervenir los territorios que acompañado con las

tecnologías de información y comunicación impactan un amplio sector de la sociedad.

4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se exponen una serie de herramientas que se implementaron durante la investigación con el objetivo de sistematizar y confrontar a los distintos actores con el problema central de la investigación ¿cómo se podrían impactar los públicos objetivos de la EDU a través de las TIC? teniendo como norte y eje central la teoría de usos sociales.

En la primera parte se presenta a partir de una matriz, un barrido de los recursos ofrecidos en línea por la EDU que incluye una serie de recomendaciones para la Intranet y el Sitio Web. La segunda parte contiene la aplicación de un grupo focal y entrevistas a profundidad que permite identificar las necesidades de información y comunicación tanto del personal de la EDU como de los públicos usuarios con que trabaja.

Este capítulo tiene como principales interrogantes ¿cuáles son los elementos que permiten la participación ciudadana a los procesos que adelanta la EDU a través de los usos sociales?, ¿qué impacto tiene la interactividad en la forma como se está comunicando los usuarios con que trabaja la Empresa?, ¿cuál es la forma adecuada para impactar los usuarios de la EDU a través de las TIC?

Es importante señalar que el objetivo de la investigación es plantear estrategias de participación ciudadana a partir de las demandas sociales de los públicos objeto de la EDU, a través del uso de las TIC. Para conocer estas demandas sociales y mejorar los procesos de información y comunicación entre la Empresa y sus públicos se propone mejorar los contenidos y formas de interacción del mismo personal con la Intranet, así como de los públicos

externos a la EDU a través de su sitio Web. De esta manera se valora hasta qué punto la inclusión de las TIC mejora las relaciones de la sociedad con su territorio y en consecuencia con ciertos actores políticos, y hasta dónde una comunicación local puede apuntar a mejorar las condiciones de vida de los barrios objeto de estudio de esta investigación. Se espera obtener como resultado la propuesta de un plan de acción que pretende analizar, describir y develar tendencias de los contenidos en el relacionamiento de la Empresa con la sociedad a fin de remediar los principales problemas que se presentan mediante procesos de información y comunicación colectivos.

El análisis interpretativo aplicó la técnica de interpretación de textos y material que tiene la EDU en sus sitios Web y los mensajes que envía a sus distintos actores, en el marco del manejo visual como la infografía, audios y videos con que cuenta y su contenido entendido como el tipo, niveles e indicadores de interacción. Así mismo se realizó la interpretación de los resultados de los grupos focales y las entrevistas a profundidad donde el objetivo es identificar los elementos que permitirán construir las estrategias de participación ciudadana y trabajo colaborativo a los procesos que adelanta la EDU a través de las TIC.

La metodología que se aplicó surge de unidades de análisis como la matriz de observación de Internet y sitio Web, grupos focales y entrevistas a profundidad, respaldado en el objetivo de la investigación, Plantear estrategias de participación ciudadana a través de las TIC en el urbanismo social, cívico y pedagógico que adelanta la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU en Medellín.

- En la constitución del corpus en la etapa desarrollada durante los meses de julio y agosto de 2011, se retomaron documentos publicados por la EDU como material de partida y búsqueda teórica como soporte para lograr un análisis particular y encontrar el contexto de la investigación que diera como resultados la construcción del marco conceptual y las guías

de preguntas para las entrevistas en profundidad y el grupo focal realizados durante los meses de noviembre y diciembre de 2011.

- La aplicación de dos grupos focales, fue la técnica que permitió identificar las demandas de los usuarios y beneficiarios de las obras frente a la Empresa, de acuerdo a la teoría del uso social aplicado a las TIC.

Y las entrevistas en profundidad con personal de la EDU como técnica investigativa que surge por la flexibilidad y capacidad de adaptarse a cualquier condición y situación, que permite confrontar los objetivos propuestos con el impacto real que se pretende desarrollar.

- En la transcripción del material se hizo un análisis claro, completo y significativo con las ideas y conclusiones principales durante el mes de diciembre de 2011 y julio de 2012.
- La selección del método de análisis se realizó según un cronograma propuesto, la observación y el seguimiento se efectuaron a través de una plantilla de análisis de los sitios Web durante el mes de septiembre de 2011 como métodos de recolección de datos que son un diagnóstico en el manejo visual, contenidos e interacción con sus públicos objetivos para evaluarlos a través de una matriz de DOFA en el marco de la teoría de usos sociales donde se identifican las necesidades humanas con el fin de conocer si la oferta de los medios satisfacen a la sociedad, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como se experimenta.

Así mismo se pudo establecer un punto de partida sobre la forma como las TIC demuestran tener más usos potenciales en la participación y construcción de ciudadanía, por lo tanto se seleccionaron una serie de instrumentos que permiten indagar sobre aspectos de usabilidad, participación y sus posibles

impactos.

- 1. Plantilla o matriz de observaciones:** fue el primer paso en la investigación; está constituida a partir de un barrido realizado a la Intranet y a la página de Internet de la EDU, donde se analizan los recursos interactivos que permiten el abordaje de los insumos ofrecidos por los medios en línea de la Empresa. Se verifica así la presencia y al mismo tiempo permite la valoración cualitativa de cada una de las secciones con que cuentan, logrando diferentes formas de interpretación de los textos para mejorar la calidad y la riqueza de la información.

Es importante aclarar que un sitio Web es un espacio virtual donde la información se encuentra interconectada entre sí por medio de enlaces que le permiten al usuario acceder a contenidos como texto, imágenes, audio y video. El objetivo de tener este tipo de espacio le permiten a las empresas una presencia permanente, por lo tanto debe permanecer actualizado, con la información siempre disponible y canales que permitan la retroalimentación e interactividad.

INTRANET

Fue creada en el 2006 por el departamento de sistemas de la Empresa, es importante aclarar que en ningún momento del montaje se incluyó a la dirección de comunicaciones, dejando un sitio fortalecido en lo técnico pero con falencias en sus contenidos, usabilidad e interacción con los usuarios.

Es una red privada interna diseñada para ser utilizada dentro de la Empresa que tiene por objetivo entregar la información interna respecto al trabajo de los servidores que allí laboran, reforzar la cultura organizacional y acceder al sistema de gestión de la calidad.

El sitio es estático y poco eficiente porque los indicadores de acceso a la red es solo del 15% de los empleados, por lo tanto se hace necesario el diagnóstico de este sitio pensando en sus distintos públicos internos y tenerlos al tanto de los avances institucionales, la pertinencia de sus contenidos y estructura hipertextual.

El objetivo es tener como lineamientos centrales la **usabilidad** entendida como la interfaz que puede ser utilizada fácilmente y atractiva para los usuarios, la **funcionalidad** centrada por lo tanto en el significado social que dan los grupos a la tecnología y que con la utilidad busca satisfacer sus necesidades y la **interactividad** en el relacionamiento y vinculación del usuario a los contenidos producidos en la interfaz que aporte beneficios, calidad informativa en las secciones y retroalimentación en el intercambio de mensajes

A continuación se presenta el análisis de contenido, en a algunos aspectos se incluyen recomendaciones encaminadas a mejorar el sitio con una interpretación a partir de las variables: manejo visual (infografía, audio y video), contenido (tipo de contenido) e interacción (niveles e indicadores de interacción). Estas podrían ser ampliadas por la Dirección de Comunicaciones de la EDU una vez se aplique las estrategias propuestas en este trabajo de grado.

Ingreso



Intranet EDU es una herramienta muy útil para lograr el direccionamiento de la organización, porque brinda a sus usuarios conocer cómo funciona y cómo se actualiza permanentemente cada área.

El índice está como una liga de la página de inicio a la que cualquier usuario podría acceder.

Se recomienda un texto de bienvenida o introducción sobre los contenidos que se podrán encontrar especificando que es de uso exclusivo para el público interno.

INICIO

El usuario debe contar con una clave para acceder al sitio.

Tiene el inconveniente de contar con una alta información sin estructura temática, dificultando la exploración y búsqueda de contenidos.

Se propone tener una sola información y agregar el resto en un menú despegable que podría ser de actualidad.

Siendo además un sitio tan complejo y cargado de información de tantas fuentes, requiere de un mapa de navegación.

El menú que se encuentra en la parte superior contiene información que está nuevamente ubicada en el lado derecho, con distintos formatos, lo que no da unidad gráfica.

Así mismo contiene una encuesta que debería servir como insumo para temas de capacitaciones e ir mostrando los resultados a medida que vayan votando los usuarios.

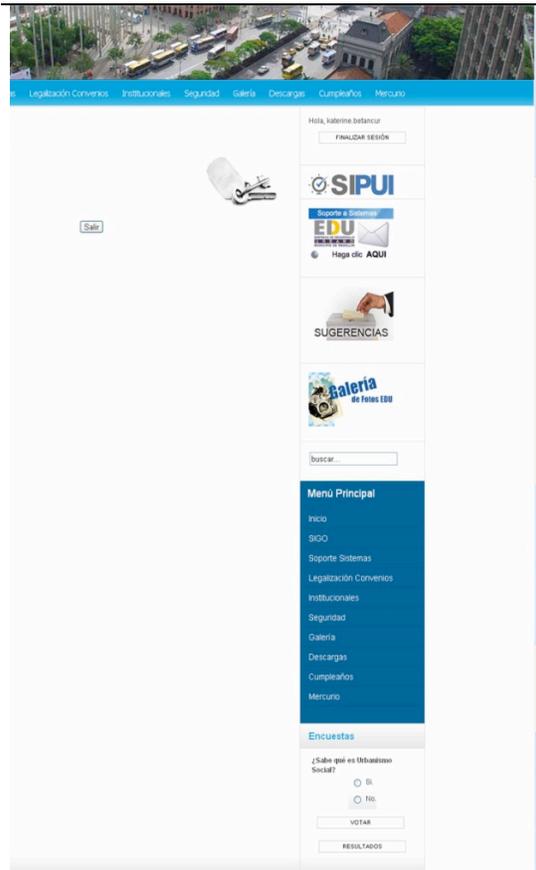
Recomendación: tener una herramienta interactiva y llamativa gráfica y visualmente para que sus usuarios sientan atracción y agrado al visitar el sitio.

Encuesta

Lleva a los resultados de la encuesta ¿sabe qué es Urbanismo Social? publicada desde el 29 de agosto de 2009. El objetivo es conocer el grado de apropiación de los empleados y medir el impacto que tiene el trabajo que adelanta la Empresa.

Recomendación: generar con esta liga una estrategia para conocer la percepción de los empleados sobre la Empresa e incluirlos en su direccionamiento estratégico.

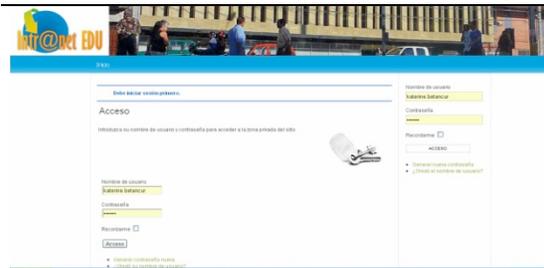
SIGO - Sistema Integral de Gestión Organizacional



Allí está contenida la información del Sistema Integral de Gestión Organizacional donde el personal puede acceder a los formatos requeridos para contar con la certificación de calidad ISO 9001 y GP1000.

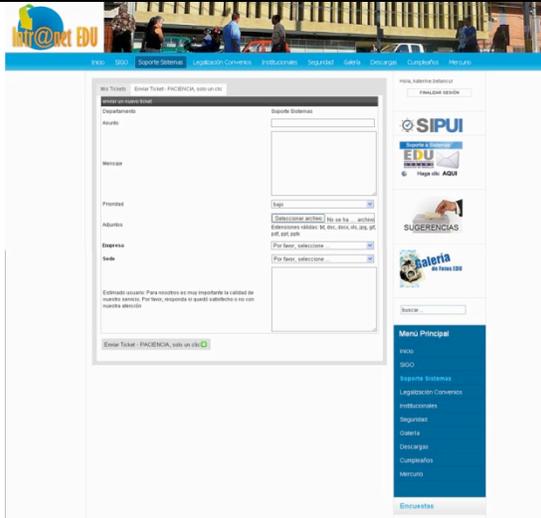
Recomendación: No hay explicativos, debería tener una breve descripción de la información que se encuentra allí y posteriormente informarle al usuario que no tiene acceso a este espacio.

Soporte Sistemas



El objetivo es tener un canal de comunicación con los empleados para generar solicitudes y reportar irregularidades con los equipos.

Solicita nuevamente usuario y contraseña para ingresar al sistema generando confusión al usuario.



Al ingresar se visualiza un menú para enviar algún tipo de requerimiento, pero no se aclara cuáles son las condiciones y qué tipo de apoyo brindan al usuario.

En la parte inferior de la información dice "Estimado usuario: Para nosotros es muy importante la calidad de nuestro servicio. Por favor, responda si quedó satisfecho o no con nuestra atención".

Si aún no se recibe la queja o sugerencia, no se puede calificar el servicio recibido.

Cuando se envía el requerimiento de la notificación del envío tanto en la Intranet como en el correo electrónico

Por favor, NO responda este e-mail.



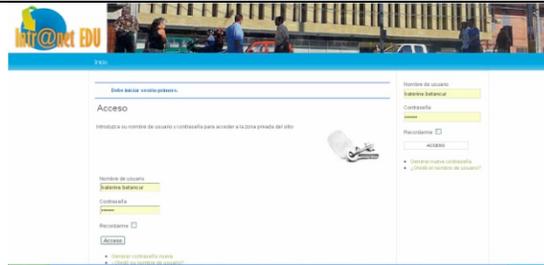
Estimado KATERINE BETANCUR URREGO, se creó un nuevo Ticket. Ingrese en

[Our Support Center](#)

y vaya a [Mis Tickets](#) para ver el estado del requerimiento.

La siguiente es una copia del requerimiento que realizó.

Institucionales



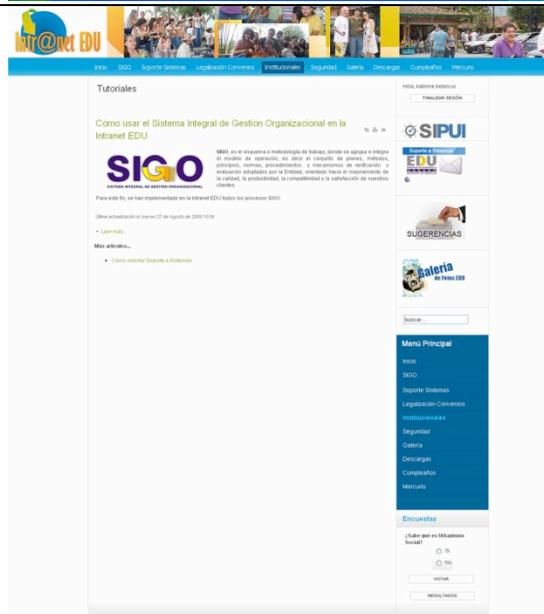
El objetivo es tener la información organizacional y la normatividad relacionada con el desarrollo institucional.

Solicita nuevamente usuario y la contraseña para ingresar al sistema generando confusión en el usuario.



Permite descargar en PDF la ley de acoso laboral y estatutos de la EDU.

Recomendación: desarrollar el direccionamiento estratégico, los avances de la EDU y el proceso del urbanismo social y pedagógico como característica principal de la Empresa. Igualmente contendría la normatividad que rige los procesos internos y externos.



Tutoriales

El objetivo es explicar al usuario el funcionamiento del Sistema Integral de Gestión Organizacional y la información que se encontrará en este espacio.

Se hace una breve explicación del sistema SIGO y la importancia que tiene para la EDU, situación que puede confundir porque hay una liga en el banner superior y derecho que hace referencia al mismo sistema.

Recomendación: hacer un instructivo pedagógico que instruya al usuario sobre el aplicativo.

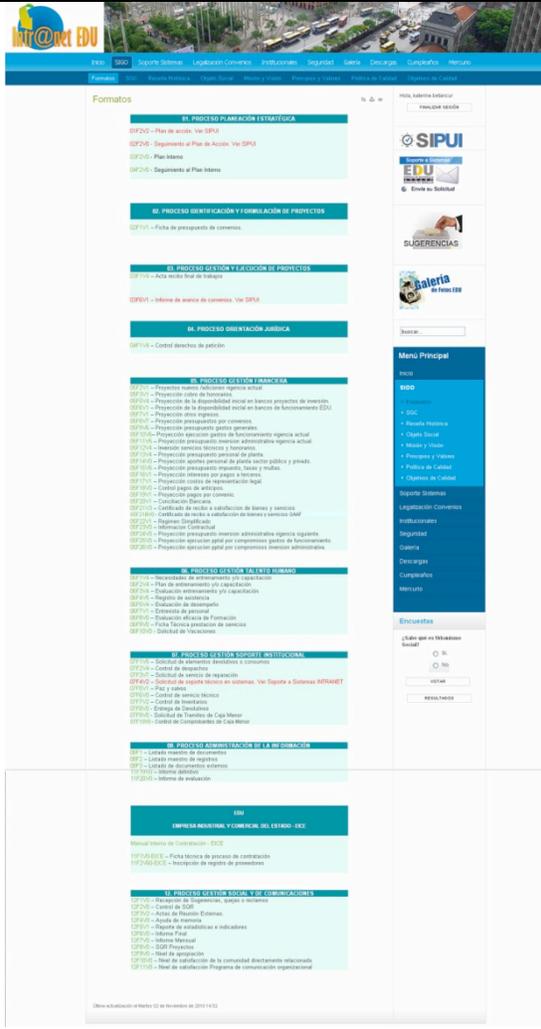


SIGO

Sistema Integral de Gestión Organizacional contiene el explicativo del sistema que busca centralizar los procedimientos que debe aplicar el empleado con el objetivo de hacer más eficiente el seguimiento y medición de las actividades a través de los formatos y normativa que allí se descargan.

Al ingresar a través de “*leer más*” aparece la explicación del sistema, no está en lenguaje explicativo la información, podría accederse desde la sección a los distintos aplicativos que se pueden descargar.

Recomendación: ser más interactivo y pedagógico, con un texto diseñado para medios electrónicos, además contar con un explicativo del contenido e importancia de esta sección, de manera que el menú que se despliega en la parte derecha de la pantalla sea perceptible al usuario.

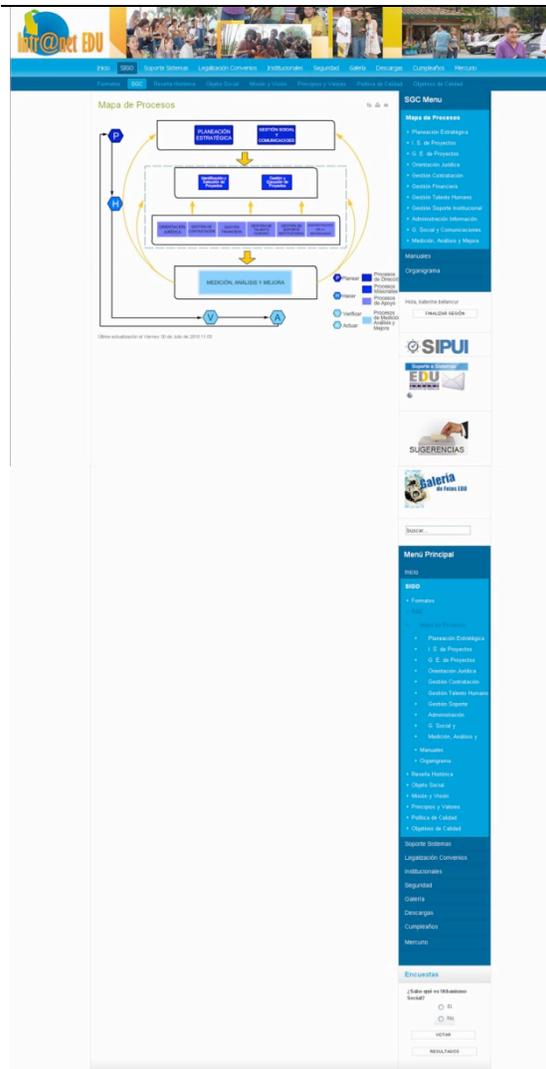


Formatos

Este sitio contiene los formatos para hacer seguimiento a cada uno de los planes, programas y proyectos que adelanta la Empresa, así mismo son los exigidos para tener la certificación ISO 9001 y GP 1000.

Aparece un barrido de todos los formatos que se deben diligenciar para cada uno de los subprocesos que se manejan en la Empresa. Un alto porcentaje de los formatos están desactualizados.

Recomendación: darle mayor fuerza, implementar textos explicativos y un menú desplegable con cada escenario para facilitar la navegación al usuario.



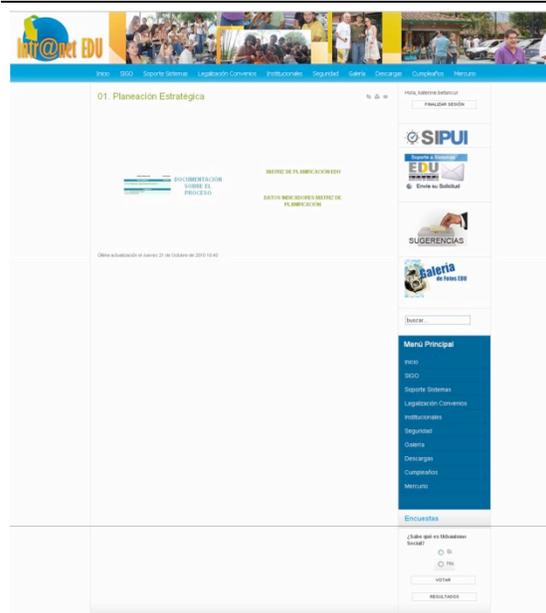
Mapa de procesos

El objetivo de este espacio es tener el diseño de las actividades para el mejoramiento continuo de la Empresa que inicia en el estudio de la situación actual, durante el cual se reúnen los datos que van a usarse en la formulación del Plan de mejoramiento.

Cuenta con un gráfico que parte del PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) donde cada proceso de la Empresa y departamento tiene una liga para acceder a la información.

En el banner derecho aparecen dos menús que despliegan la misma información causando confusión al usuario.

Recomendación: incluir una explicación de la información a la cual se va a acceder y la utilidad de la herramienta.



I Planeación estratégica

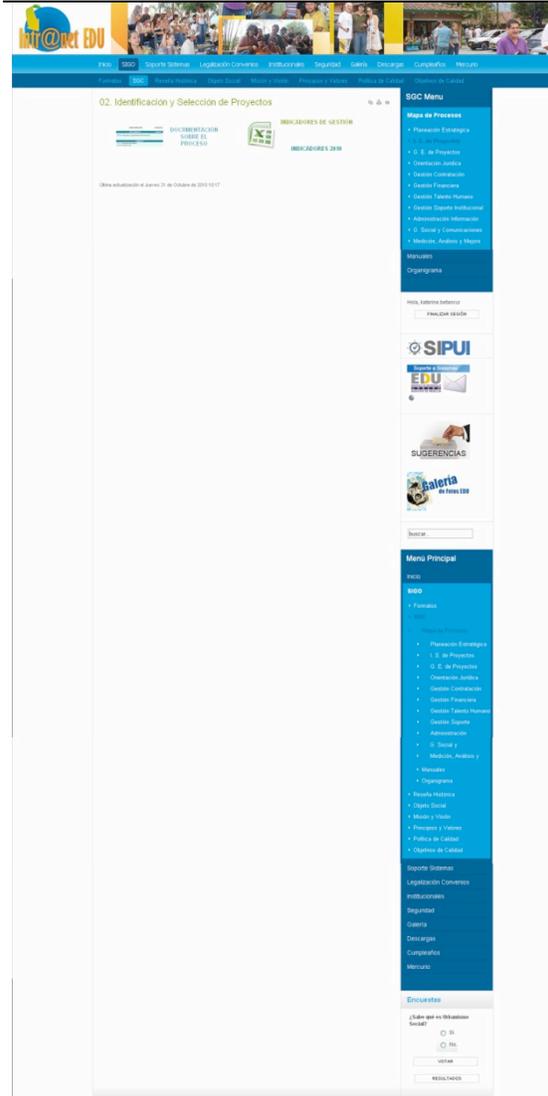
El objetivo de este sitio es tener el proceso de la visión y la misión de la Empresa, analizar la situación externa y externa, establecer los objetivos generales, y formular las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar.

Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, matriz de planificación EDU y datos indicadores matriz de planificación) que abren a espacios diferentes pero no se brinda mayor orientación al usuario.

- Documentación sobre el proceso: cuenta con cinco (5) formatos para descargar, de los cuales están bloqueados los del SIPUI. Igualmente debería contar con un explicativo. La liga de *Elaboración y seguimiento del Plan de Acción* abre un PDF en la misma ventana votando al usuario de la navegación en la Intranet.

- Matriz de Planeación EDU: descarga la matriz de planificación en una hoja de Excel. Este documento es de gran importancia para la Empresa porque contiene los indicadores por cada uno de los procesos definidos en la política de calidad.

Recomendación: descarga un documento de Excel que contiene los indicadores



II. Documentación sobre el proceso

El objetivo es tener el seguimiento a los procesos de la planeación estratégica a través de documentos y formatos.

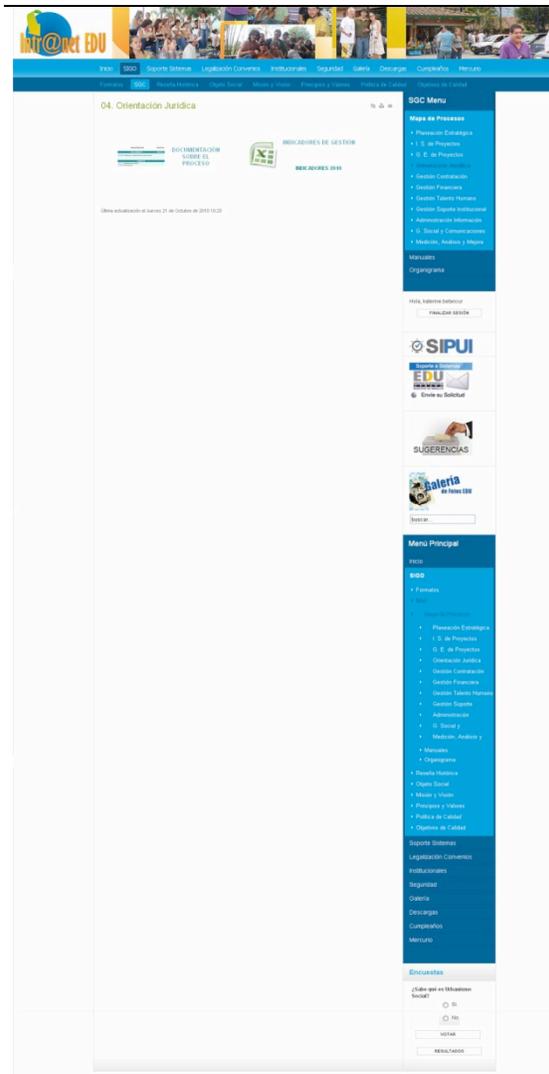
Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que abren a espacios diferentes pero no se brinda mayor orientación al usuario.

- Documentación sobre el proceso: cuenta con 2 formatos para descargar, del cual identificación e identificación de proyectos es un PDF muy pesado que bloquea la página.

La ficha de presupuesto de convenios descarga un archivo de Excel que está desactualizado.

- Indicadores de gestión: se recomienda la descarga un archivo de Excel que contiene la estructura y medición de la EDU desde 2004.

Recomendación: descargar un documento de Excel que contiene los indicadores.



IV: Orientación Jurídica

Es el procedimiento jurídico y normativo que se realiza al interior de la planeación estratégica.

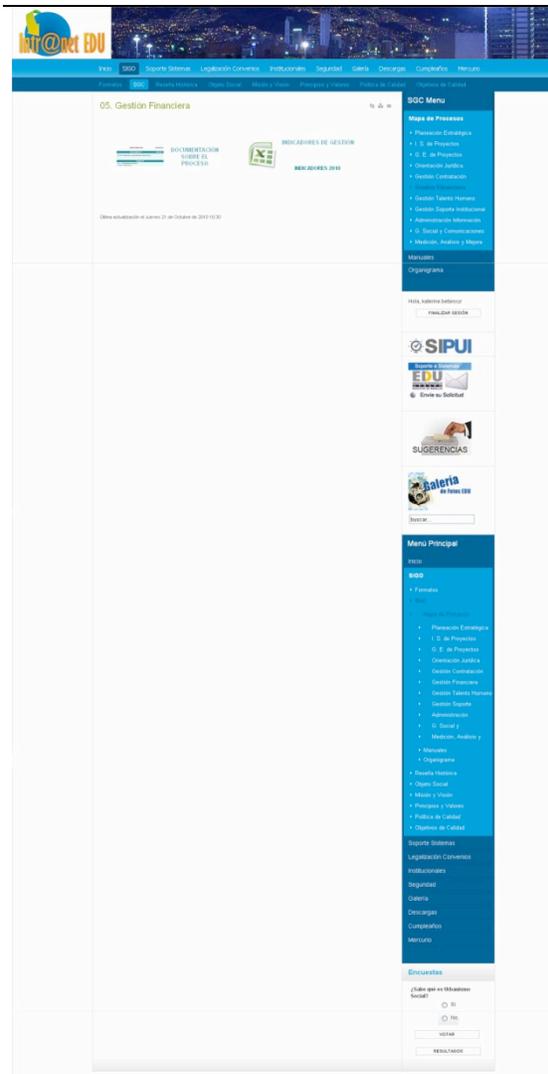
Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que abren a espacios diferentes pero no se brinda mayor orientación al usuario.

- Documentación sobre el proceso: cuenta con cuatro (4) formatos para descargar, del cual Atención a derechos de petición abre su liga en la misma página, votando al usuario del sitio.

- Indicadores de gestión: contiene los indicadores de los procesos de contratación del último trimestre de 2008 y los cuatro (4) trimestres de 2009, falta incluir 2010.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que tiene un barrido de los indicadores.

Recomendación: manejar directamente desde la página para no generar la descarga del archivo.



V: Gestión Financiera

Es el seguimiento financiero que se realiza a cada uno de los proyectos que adelanta la Empresa.

Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que llevan al usuario a espacios diferentes pero no le brindan mayor orientación al usuario.

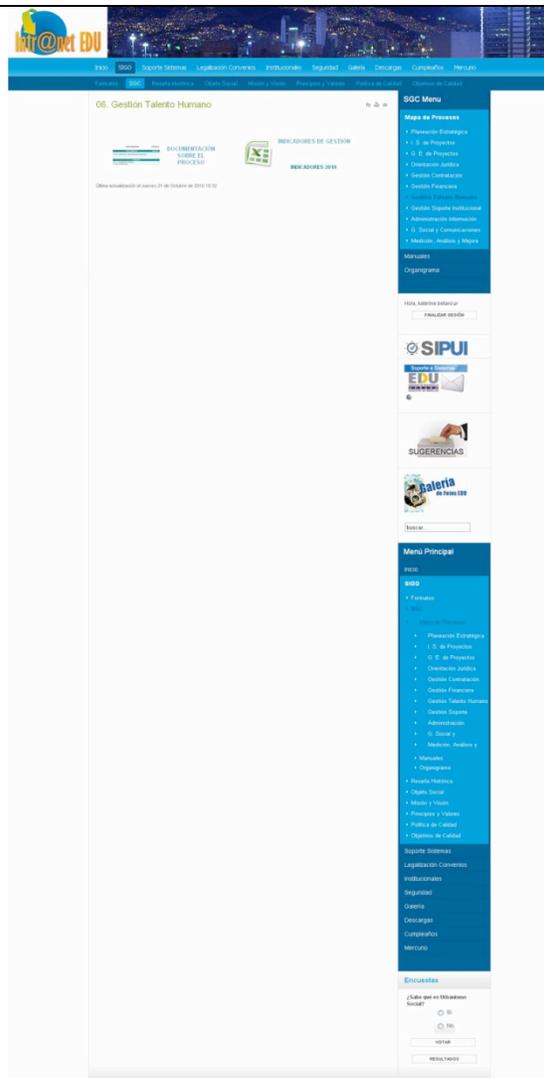
- Documentación sobre el proceso: cuenta con 49 formatos para descargar, de los cuales los que se encuentran en procedimientos e instructivos se descargan como PDF que abren en el mismo marco y desubican al usuario para regresar al menú principal.

En la parte de formatos un alto porcentaje está desactualizado.

- Indicadores de gestión: contiene los mismos de G.E. de Proyectos.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que tiene un barrido de los indicadores.

Recomendación: manejar directamente desde la página.



VI: Gestión Talento Humano

Es el desarrollo de las actividades que realizan en el área de talento humano para promover el desempeño eficiente del personal.

Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que llevan al usuario a espacios diferentes pero no le brindan mayor orientación.

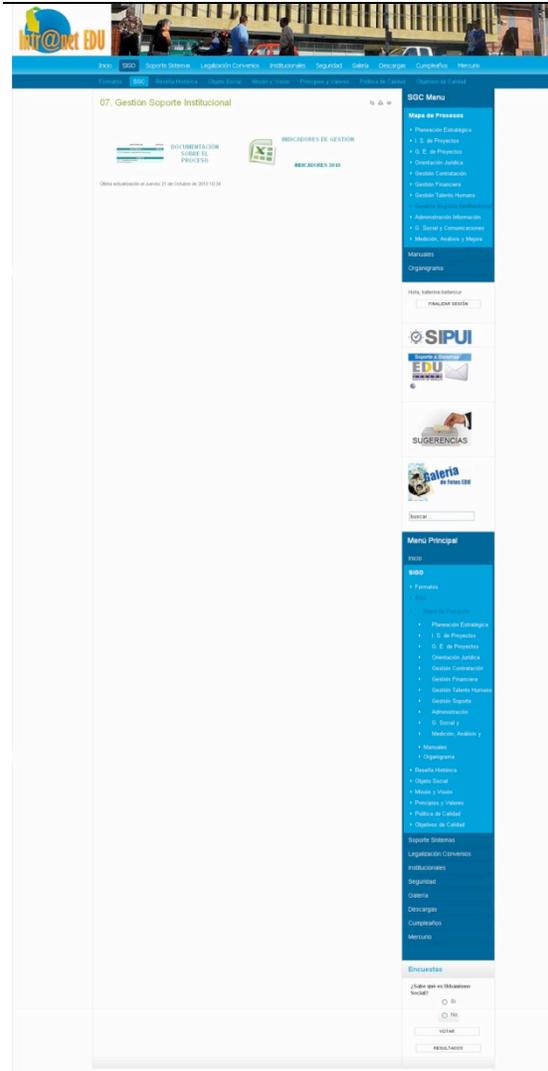
- Documentación sobre el proceso: cuenta con 12 formatos para descargar, los cuales se encuentran en procedimientos descargados como PDF que abren en el mismo marco y desubican al usuario para regresar al menú principal.

En la parte de formatos un alto porcentaje está desactualizado.

- Indicadores de gestión: descarga un archivo en Excel que contiene los indicadores de 2007 a 2009 y un tablero de control y mantenimiento.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que contiene los indicadores de talento humano.

Recomendación: manejar directamente desde la página.



VII. Gestión Soporte Institucional

Es el acompañamiento al desarrollo de los procesos de gestión, control y evaluación de las funciones y programas que adelanta la Empresa. Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que le permiten al usuario acceder a espacios diferentes pero no le brindan mayor información.

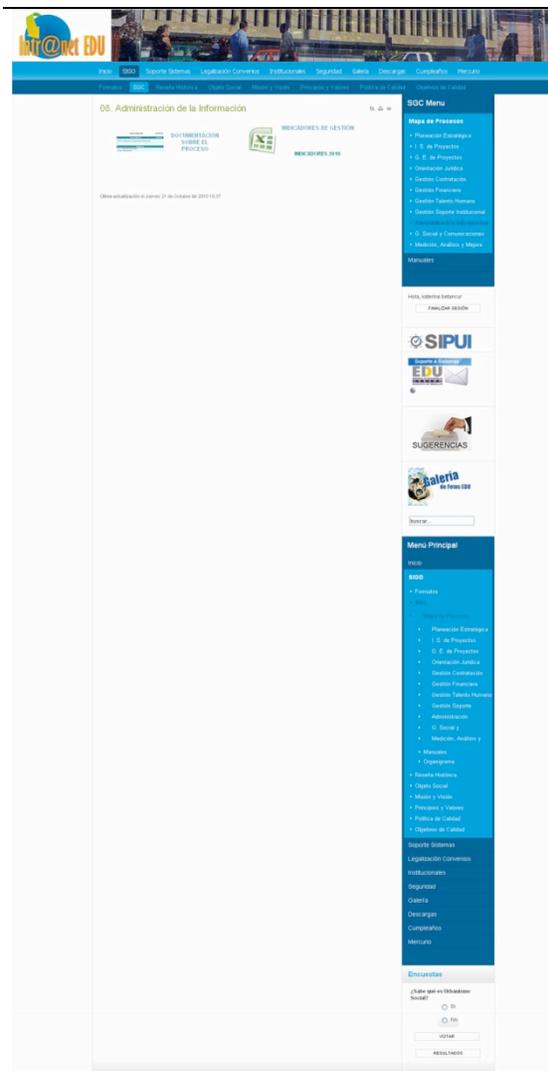
- Documentación sobre el proceso: cuenta con 14 formatos para descargar, los cuales se encuentran en procedimientos descargados como PDF que abren en el mismo marco y desubican al usuario para regresar al menú principal.

En la parte de formatos, un alto porcentaje está desactualizado, así mismo la solicitud de soporte técnico en sistemas aparece desactivada, se podría tener una liga que le permita al usuario reportar el proceso a soporte técnico.

- Indicadores de gestión: descarga un archivo en Excel que contiene los indicadores de 2007 a 2009 y un tablero de control y mantenimiento.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que tiene un barrido de los indicadores.

Recomendación: manejar directamente desde la página.



XII: Gestión Social y de Comunicaciones

El objetivo es orientar a los gestores sociales en el uso de la comunicación para el desarrollo social en las comunidades.

En la numeración pasa del punto ocho a doce.

Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que le permiten al usuario acceder a espacios diferentes pero no le brindar mayor orientación.

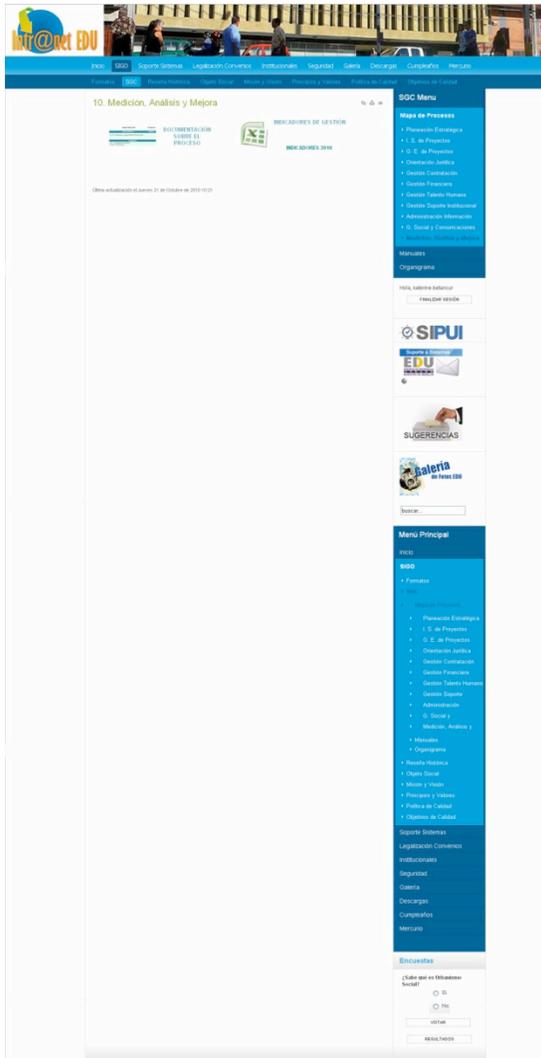
- Documentación sobre el proceso: cuenta con doce (12) formatos para descargar, los cuales se encuentran en procedimientos en PDF que abren en el mismo marco y desubican al usuario para regresar al menú principal.

En la parte de formatos un alto porcentaje está desactualizado y son los mismos que aparecen en SIGO formatos.

- Indicadores de gestión: descarga un archivo en Excel que contiene los indicadores de 2008 y 2009 y un tablero de control y mantenimiento, se podría hacer un análisis de los asuntos que están en rojo y mostrar el plan de mejoramiento.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que tiene un barrido de los indicadores.

Recomendación: manejar directamente desde la página.



X: Medición, Análisis y Mejora

El objetivo es establecer la sistematización para definir, planificar e implementar el seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la aprobación de los procesos y asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuenta con tres ligas (documentación sobre el proceso, indicadores de gestión e indicadores 2010) que le permiten al usuario acceder a espacios diferentes pero no le brindan mayor orientación.

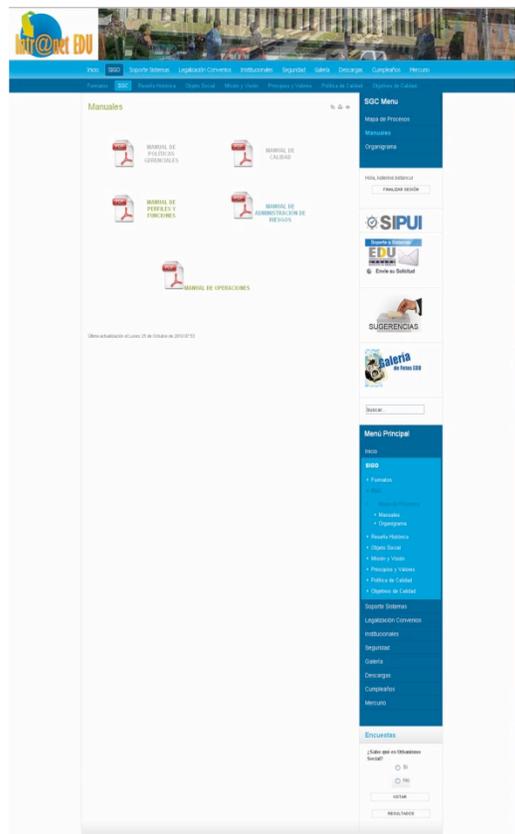
- Documentación sobre el proceso: cuenta con doce (12) formatos para descargar, los cuales se encuentran en procedimientos en PDF que abren en el mismo marco y desubican al usuario para regresar al menú principal.

En la parte de formatos un alto porcentaje está desactualizado y son los mismos que aparecen en SIGO formatos.

- Indicadores de gestión: descarga un archivo de Excel que contiene un cuadro y cada uno cuenta con una liga que trata acceder a los hipervínculos del documento pero están protegidos, por tanto no se puede acceder a ellos teniendo una información sin contenido.

-Indicadores 2010: descarga archivo de Excel que tiene un barrido de los indicadores de 2009 y 2010.

Recomendación: manejar directamente desde la página.

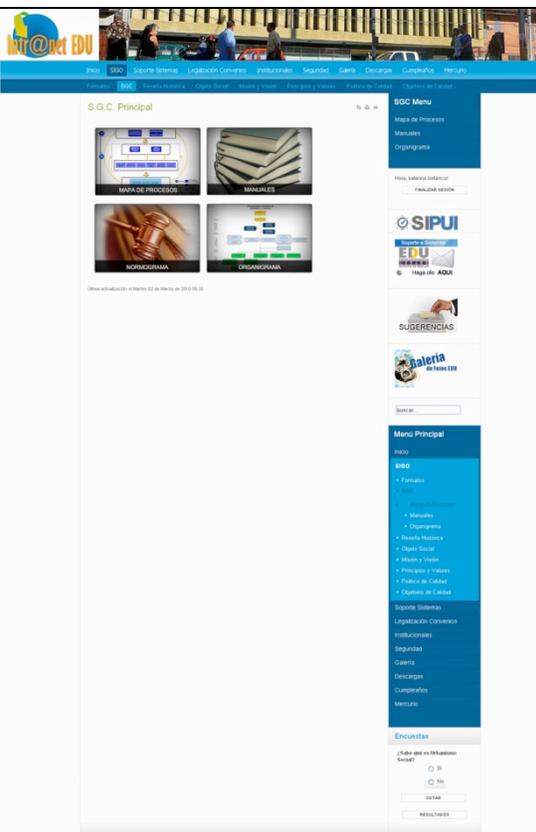


Manuales

El objetivo es tener los manuales procedimentales de actuación sobre el trabajo de preparación y de capacitación para hacerle frente a los riesgos y amenazas a las que está expuesta la Empresa.

Cuenta con cinco (5) ligas para descargar en formato PDF, de los cuales unos abren en una nueva ventana y otros abren en el mismo marco desubicando al usuario.

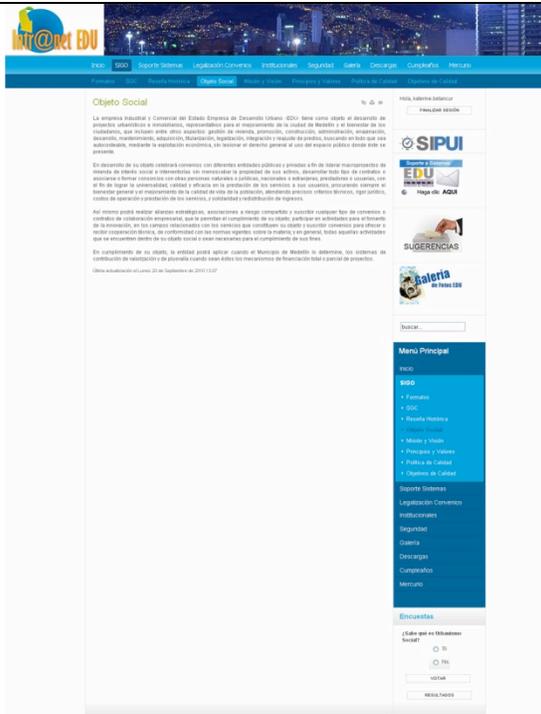
El mapa de riesgos abre en una nueva ventana un espacio de administración de riesgos donde se accede a la presentación de la metodología en *Power Point*, se podría tener como un texto introductorio a la sección; consolidación y mapa en archivo de *Excel* que contiene un cuadro y cada unos cuenta con una liga que trata acceder a los hipervínculos del documento pero están protegidos, por lo tanto no se puede acceder a ellos teniendo una información sin contenido; controles de riesgos descarga archivo en Excel que describe en cuadros para cada uno de los procesos la calificación y desarrollo de cada riesgo y en el manual de administración descarga en PDF todo el procedimiento en el mismo marco desubicando al usuario.



Normograma

Como su nombre lo indica, debería ser un diagrama que contenga ligas para lograr descargar cada una de las normas que da directriz a la EDU y cada una de las gerencias.

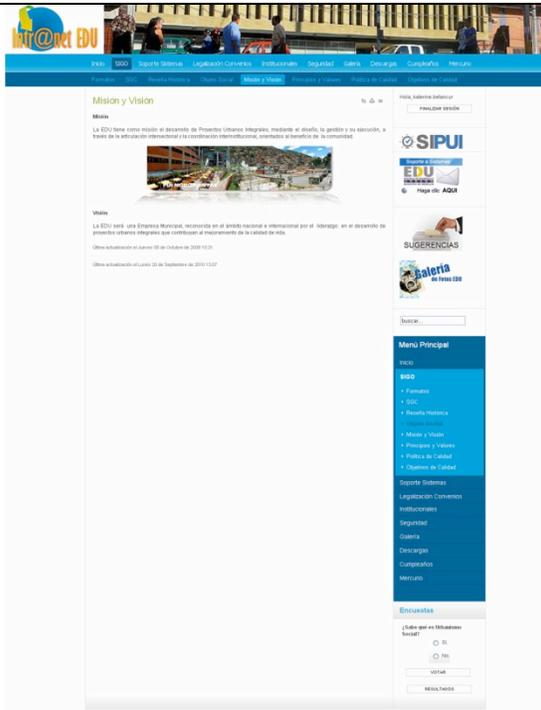
Al dar "clic" descarga un archivo de Excel que sólo lista cada una de las normas sin dar mayor información.



Objeto Social

Contiene un texto que explica el objeto de la EDU, pero no se enfatiza en el desarrollo que realiza en la práctica, los reconocimientos obtenidos y los logros alcanzados a través de la implementación del urbanismo social.

Recomendación: recrear, por ejemplo, con imágenes las transformaciones realizadas y hacerlo más didáctico e interactivo con el usuario.



Misión y Visión

Cuenta con textos que describen la misión y visión de la Empresa.

Recomendación: realizar herramienta multimedial que recoja todo el proceso institucional para no desgastar al usuario dando “clic” a cada espacio del direccionamiento estratégico de la EDU.

Seguridad



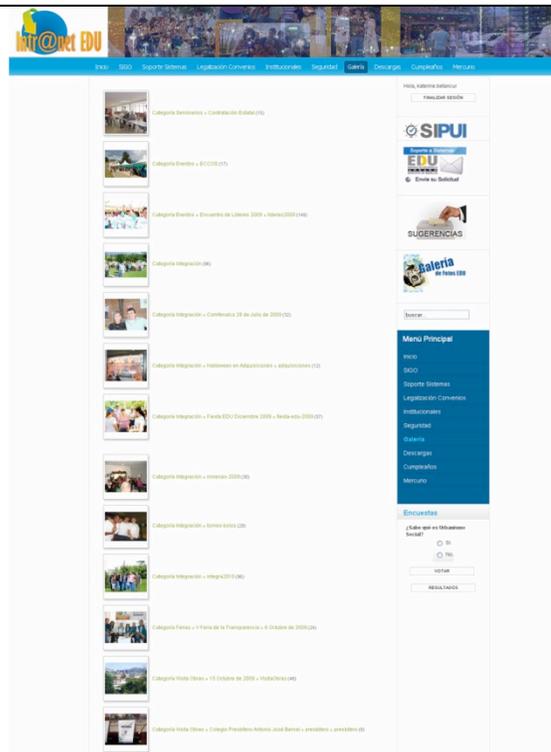
Contiene tres (3) noticias sobre la seguridad que debe tener el usuario para trabajar en sistema de red.

La primera contiene un explicativo de la generación de claves de seguridad para acceder a la Intranet. Al terminar el texto tiene una liga sobre recomendaciones de seguridad de la oficina que al dar clic abren dos imágenes de IE Versalles.

La segunda noticia, habla sobre la guía para limpiar la USB, a su vez abre un instructivo de cómo debe hacerse la limpieza paso a paso con imágenes que ayudan a recrear al usuario.

La tercera noticia son las 10 recomendaciones de seguridad que están en un texto extenso lo que hace que el usuario dé "scroll" varias veces cansándolo.

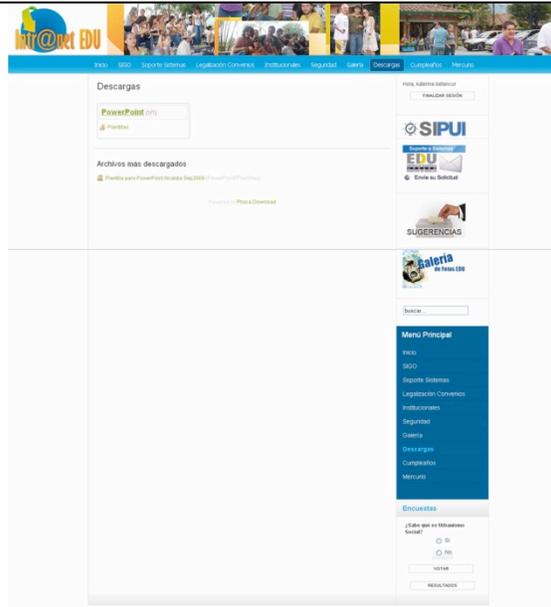
Galería



Contiene carpetas por cada evento realizado, al dar "clic" a cada una de ellas tiene una breve descripción de su contenido. Tiene un inconveniente que al ingresar a cada carpeta no hay como regresar al menú principal de esta sección.

Recomendación: tener una galería más nutrida de todos los eventos y procesos que se maneja en cada una de las gerencias.

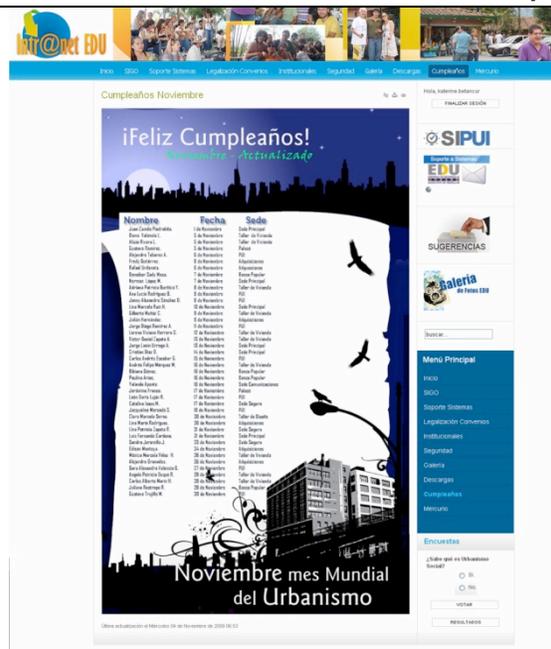
Descargas



Es una página que cuenta con un texto que le indica al usuario la descarga de una plantilla que allí encontrará.

Recomendación: incluirla en formatos donde esté la plantilla de *Power Point*, *Autocad* y *Word* institucional.

Cumpleaños



Tiene un jpg con los cumpleaños del mes.

Recomendación: tener un listado completo por cada mes del personal, hacer referencia de su rol en la EDU y tener hipervínculo sobre el nombre que lleve al outlook.

Mercurio	
 <p>Sistema de Gesti</p> <p>MERCURIO</p> <p>SERVI SOFT S.A.</p> <p>EDU</p>	<p>Habilita desde la liga una ventana nueva para acceder al sistema de gestión documental.</p> <p>Recomendación: tener desde la Intranet un explicativo del sistema Mercurio y tutorial para el usuario que puede acceder a esta herramienta.</p>

Tabla 1. Matriz de análisis de contenidos. Autoría propia

La Intranet y el sitio Web tienen como principales características la rapidez para descargar la información y pertinencia en sus contenidos, pero están desactualizados y en ocasiones son estáticos, requieren interactuar con el usuario en una estructura fácil de utilizar.

Los públicos a los que se dirige la Intranet son el personal interno y el sitio Web a la ciudadanía en general, por lo tanto se deben definir y delimitar para lograr entregar contenidos pertinentes y permanentes que parta de los intereses de cada usuario.

Esta herramienta se queda corta en el uso social porque no hay un proceso de adopción ni flexibilidad tecnológica que permita al público interno de la Empresa interactuar y lograr una construcción que involucre a sus usuarios con sus imaginarios y necesidades sociales, así mismo la seguridad de los contenidos y el control a la información que los usuarios allí manejan.

Sitio Web Oficial de la EDU

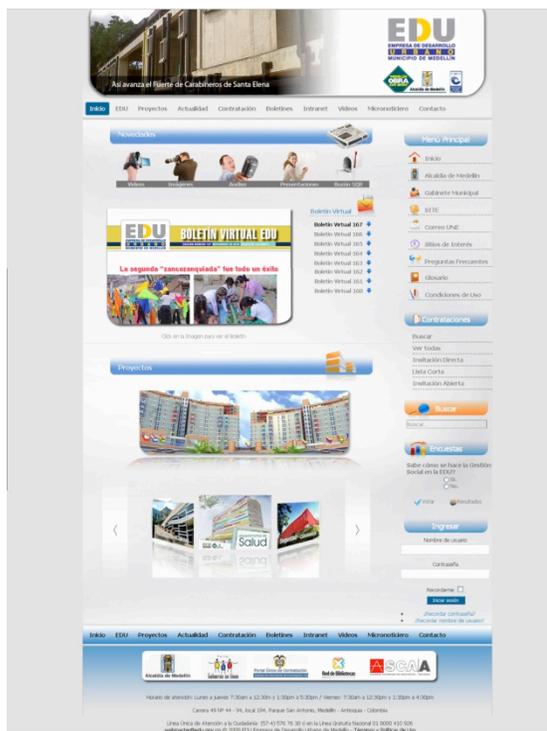
El objetivo principal del sitio de la EDU es entregar información pertinente a las comunidades donde se adelantan las obras, mostrar los avances en la transformación de la ciudad y entregar boletines de prensa a los medios. Para analizar la pertinencia y usabilidad de este sitio se realiza como parte de esta

investigación un diagnóstico del mismo, destacando sus principales secciones, categorías y los problemas que presentan a fin de sugerir una serie de recomendaciones que lo lleven a mejorar notablemente ante su apariencia, la calidad de sus informaciones, su usabilidad pero sobre todo responda a las demandas y expectativas de sus usuarios.

Este sitio Web fue creado en 2006 por el Departamento de Sistemas. A través de licitación pública le fue entregada a un contratista que administra los contenidos apoyado de la dirección de comunicaciones, lo que no permite tener un dominio e incidencia más directa sobre los resultados.

Se debe ir más allá y lograr incluir en el plan estratégico institucional unos mecanismos que permitan que sus sitios sean más eficaces y eficientes en la entrega de contenidos logrando una interactividad con sus distintos públicos objetivos.

INCIÓ



Cuenta con un banner de novedades que cada una de ella lleva a una sección, la imagen podría ser más apropiada a la Empresa, haciendo visible el urbanismo social y pedagógico.

-Videos: abre página que muestra la multimedia de gestión social, video de equipamientos de salud, con la gente que me gusta, video institucional y entrevista. Es una información que está desde hace 2 meses que debería ser actualizada para que el usuario vea que está en constante renovación.

-Imágenes: cuenta con varias galerías que explican la información que contienen. Se accede a cada imagen de forma individual, podría presentarse donde el usuario no dé "clic" a cada una de ella sino que de forma interactiva se presenten todas.

-Audios: cuenta con micronoticiario, una gran herramienta que permite informar constantemente a la población sobre los

avances en las obras y el impacto que generarán en el corto plazo. Se podrían incluir entrevistas al formato para constatar la labor que realiza la Empresa.

-Presentaciones: materiales en *Power Point* de algunos proyectos, no todos están en el formato adecuado. Allí se podría nutrir con presentaciones más generales y agrupar por zonas para entregar información más detallada al usuario.

-Buzón SQR: el nombre no es claro para el usuario. Cuenta con un formulario para que el usuario agregue sugerencia, queja o reclamo. Se sugiere incluir dudas o inquietudes.

En el boletín virtual descarga en una nueva ventana un PDF que contiene información de avances de los distintos proyectos que tiene la Empresa. Podría desarrollarse un boletín que sea diseñado exclusivamente para este medio.

Cuenta con un banner en la parte derecha que está como marco de toda la navegación:

Inicio: lleva la parte de proyectos.

SECCIONES: Alcaldía de Medellín: abre en una nueva ventana en sitio oficial.

Gabinete municipal descarga un archivo de *Excel* con el listado de los secretarios de despacho y gerentes de entes descentralizados.

SITE: abre en una nueva ventana el portal de municipio del sistema de información territorial,

Correo UNE: abre una nueva ventana para acceder a un mail de manera remota.

Sitios de interés: contiene un listado de lugares relacionados con la labor de la Empresa y datos de éstas, pero no es clara su labor.

Preguntas frecuentes: cuenta con tres preguntas sobre la función de la EDU, podría contar con una liga donde los usuarios hicieran directamente sus preguntas.

Glosario: sólo explica que significa PUI (Proyectos Urbanos Integrales), se sugiere una referencia al significado de las obras de

la Empresa.

Condiciones de uso: contiene los términos y condiciones para regular el uso de este sitio.

Mapa del sitio: muestra un listado de las páginas y cada una de ellas cuenta con una liga, podría esbozarse para hacerlo más dinámico e interactivo para el usuario.

Boletín EDU: solicita datos al usuario para registrarse pero no le llega la información solicitada.

Contratación: repite la información que contiene en el vínculo presente en el banner superior.

Encuesta: es estática y no permite mayor interactividad por parte del usuario.

Origen

Con el objeto de adelantar la construcción del Parque de San Antonio, en 1993, el Consejo de Medellín facultó al alcalde en orden a preparar la Ordenanza Comunal 07 del Poder del Orden Municipal Parque de San Antonio, como primera etapa, acciones administrativas y constructivas correspondientes.

Tres años después, la empresa se transformó en la Promotora Inmobiliaria de Medellín y tenía como objeto desarrollar proyectos urbanísticos e inmobiliarios representativos en el espacio público y en zonas de renovación urbana de la ciudad de Medellín.

Ya en febrero de 2002, con el objeto de regular Proveedor Urbano Integral, fueron modificados los estatutos y se aprobó la Ordenanza Especial de Medellín 0020, como persona jurídica del orden municipal, con personería propia y dotada de autonomía administrativa y financiera.

Misión

La EDU tiene como misión el desarrollo de Proyectos Urbanos Integrales mediante su diseño, gestión e ejecución, a través de la actuación intersectorial y la cooperación interinstitucional, orientados al beneficio de la comunidad.

Visión

La EDU será una empresa municipal, reconocida en el ámbito nacional e internacional por el liderazgo en el desarrollo de Proyectos Urbanos Integrales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida.

Da el origen, visión, misión, *links* de interés y condiciones y términos de la página de Internet. Tiene dos ligas para descargar el *brochure* en versión inglés y español en PDF.

Recomendación: tener una versión multimedia para cumplir este fin y no mostrar reiteradamente esta información en la parte de proyectos.

Principios y Valores

Principios

- La calidad del urbanismo, no ser una sola obra o proyecto que pertenezca al uso de la vivienda.
- El desarrollo y la transformación de la ciudad es un compromiso de todos los ciudadanos.
- La empresa que trabaja en la EDU tiene conductas, valores, horarios y estilos comprometidos con el proyecto de la ciudad.
- La urbanización de los terrenos y la gestión de los proyectos es eficiente y transparente.
- No interferimos en poder del estado para evitar especulaciones para mejorar transacciones públicas.
- El desarrollo de proyectos tiene siempre como la transformación urbana.
- El tiempo es el valor más importante de la empresa.
- Los proyectos que desarrolla la empresa se enmarcan en una transformación urbana.

Valores

Transparencia
Realizar acciones claras, públicas, y abiertas a la comunidad.

Respeto
Respetar la obligación de cumplir con el cumplimiento de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos manteniendo los diversos públicos de forma eficiente y honesta.

Identidad
Los proyectos se que interrelacionan con los académicos, y no tienen preferencias políticas, sectarismos, religión, o de ningún otro tipo.

Equidad
En cualquier acción siempre el interés público se privilegia respecto al interés individual.

Principios y valores

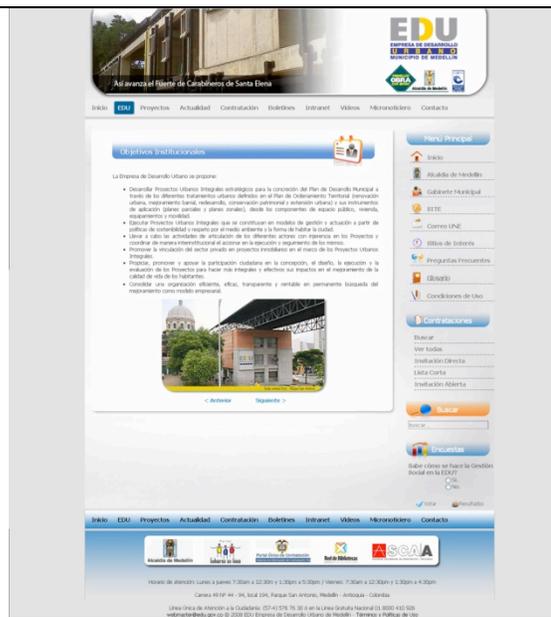
Desarrolla los principios rectores de la Empresa, cuenta con una liga de siguiente que lleva al portal único de contrataciones y a la explicación de sistema, confundiendo al usuario en la navegación.



Objeto social

Explica la función social de la EDU, cómo desarrolla las estrategias y objetivos. Se recomienda tener una redacción para medios electrónicos donde además se muestre a través de las transformaciones sociales que desarrolla la Empresa el concepto y aplicabilidad del urbanismo social y pedagógico.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a principios y valores, portal único de contratación, Sistema SIGO, origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.



Objetivos institucionales

La forma como está expresado pareciera que la Empresa desarrollara los PUI (Proyectos Urbanos Integrales) como ejes transversales de la institución, proceso que es estructurado de manera diferente en la praxis.

Cuenta con una liga “siguiente” que lleva a objeto social, principios y valores, portal único de contratación, Sistema SIGO, origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.



SIGO

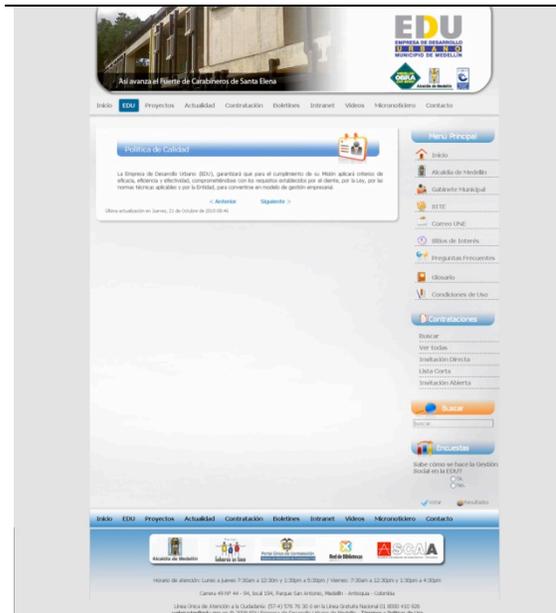
Describe todo el proceso de gestión de la calidad que se desarrolla al interior de la empresa. Esta información debería estar en la Intranet, es más para el público interno de la Empresa.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a Origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.

Normograma

Descarga archivo de *Excel* que contiene un listado de la normatividad pero no se puede acceder a ella. Esta información es destinada al público interno y para el público que accede a la Web

Recomendación: contener las principales normas por las cuales se rige la EDU.



Política de calidad

Es un texto corto que explica el desarrollo del proceso de calidad que se está implementando.

En este espacio se recomienda informar sobre las certificaciones que la Empresa tiene y las garantías que éste da a los distintos públicos que visitan la Web.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a objetivos institucionales, objeto social, principio y valores, contratación, SIGO, origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.

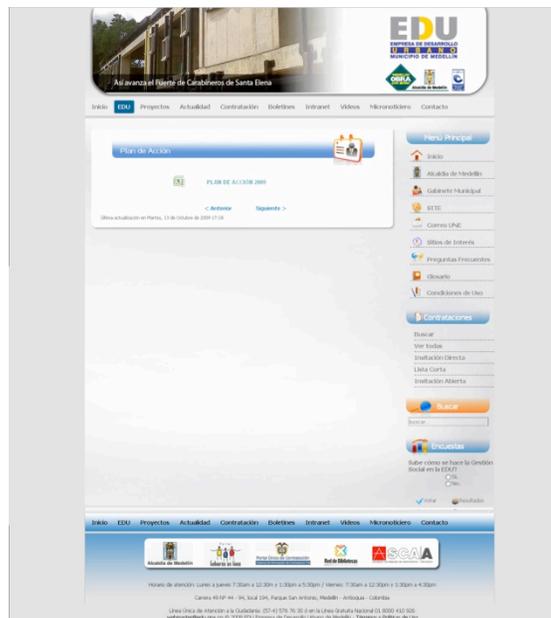


Objetivos de Calidad

Se repiten los objetivos institucionales dejando dudas al usuario de la información allí contenida.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a política de la calidad, objetivos institucionales, objeto social, principio y valores, contratación, SIGO, origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.

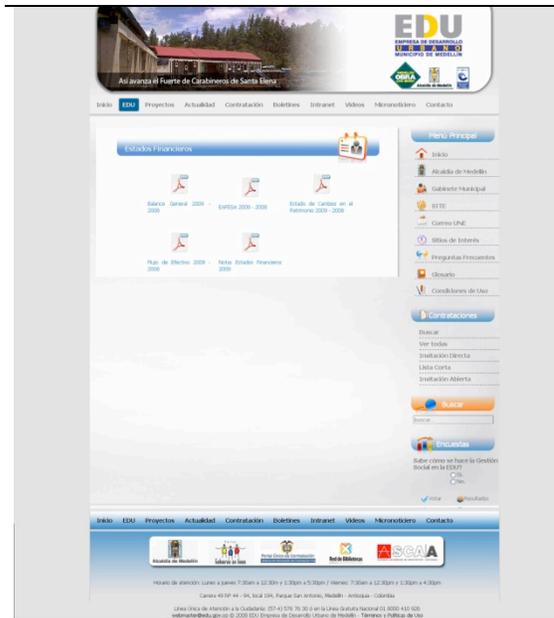
Plan de Acción



Tiene un documento que contiene el Plan de Acción de 2009. Descarga un archivo de Excel que muestra los indicadores por cada una de las líneas estratégicas de la Empresa.

Esta información es de vital importancia para el público interno, pero no para el que accede como externo, se podrían abstraer las cifras y los datos más importantes de este informe. Si es necesario colgar este archivo se podría hacer en un PDF con claves de seguridad.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a objetivos de calidad, política de calidad, objetivos institucionales, objeto social, principio y valores, contratación, SIGO, origen, sitios de interés y condiciones de uso; generando confusiones en la navegación al usuario.



Estados Financieros

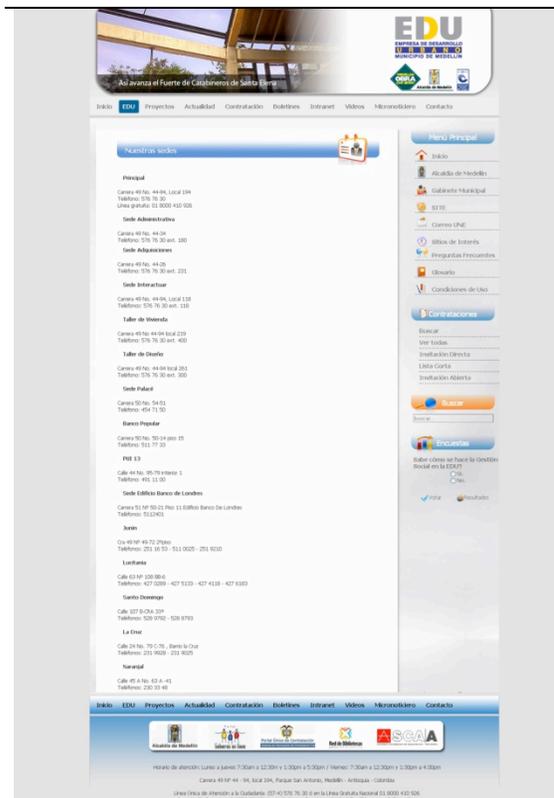
Tiene cinco ligas que permiten descargar PDF de estados financieros de 2008 y 2009. Esta información podría no ser una búsqueda frecuente del usuario por tanto debería estar en la Intranet o en PDF con control de seguridad.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a condiciones de uso, glosario, preguntas frecuentes, sitios de interés, reconocimientos que nos orguellecen, retos EDU 2009, nuestras sedes, organigramas; generando confusiones en la navegación al usuario.

Organigrama

Descarga en una nueva ventana un JPG que contiene la estructura de la EDU.

Recomendación: organigrama interactivo y con datos de cada uno de las personas que están al frente de los cargos que allí aparecen.



Nuestras sedes

Tiene el listado de las sedes que tiene la Empresa, para mayor orientación del usuario se recomienda contar con un mapa de ubicación y un correo electrónico. Cuenta con una liga "siguiente" que lleva al organigrama; generando confusiones en la navegación al usuario y presentando únicamente en el mismo marco una parte del JPG que llega sólo hasta la parte administrativa.

EDU
EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE MEDIOVILLA

Al avanza el Frente de Caballeros de Santa Elena

Inicio | EDU | Proyectos | Actualidad | Contratación | Biblioteca | Intranet | Videos | Micrositios | Contacto | English

Retos 2009

Parques Bibliotecas

Plan Municipal de Parques Bibliotecas

Realización de estudios y diseños de los Parques Biblioteca San Cristóbal y Obispo de Olaya, y comenzar obras en el último trimestre de la Etapa y comenzar estudio y diseño del Parque Biblioteca que está ubicado al Centro de estudio y diseño de los Parques Biblioteca San Antonio de Prado y Guadalupe en el último trimestre.

Retos Colegios

Transferencia de estudios y diseños de los colegios de: Auro, Montecarlo, Calanso, Santa Teresa del Truand y La Serna.

Retos Seguridad y Convivencia

Concluir estudios y diseños a nivel urbano de zona protección: Estación de Policía de Buenavista, Subestaciones del Ejército y Policía Comandante Bermúdez y compra de terrenos para las intervenciones previstas en el Plan de Desarrollo 2009-2011.

Jardines Infantiles

Diseño y construcción de cuatro jardines infantiles, actualmente, se adelanta proceso de Concurso Público Nacional Abierto para la construcción de Jardines Infantiles que consisten en: 3 Jardines Infantiles que consisten en: 3 Jardines Infantiles.

Equipamiento de salud

Compra de terrenos para la Clínica de la Mujer de la zona de protección: Parques de la Vía, Unidad Hospitalaria San Cristóbal, Hospital Comunal de Medellín, Hospital de Papeto.

La EDU apuesta a la transformación de Medellín

Última actualización en línea: 12 de Octubre de 2009 11:24

Inicio | EDU | Proyectos | Actualidad | Contratación | Biblioteca | Intranet | Videos | Micrositios | Contacto

Medio de atención: Lunes a Jueves 7:30am a 12:30pm y 2:30pm a 5:30pm / Viernes 7:30am a 12:30pm y 2:30pm a 5:30pm
Carrera 40 # 41 - 04, Edif. EDU, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia - Colombia
Línea Única de Atención al Ciudadano: 011-4747-7474, 24 horas en la Línea Gratuita Nacional 01-8000-103-103.
informacion@edup.gov.co © 2009 EDU - Empresa de Servicios Públicos, Obispo de Medellín - Medellín - Antioquia de 2009.

Retos 2009

Enumera los retos de Parques bibliotecas, colegios, seguridad y convivencia, jardines infantiles y equipamientos de salud.

Éstos se plasman de una manera muy superficial que no incluye todo el engranaje de la Empresa donde además están planeados como 2009 a sabiendas que estamos terminando en 2011.

Los retos se deben enmarcar como institución al corto, mediano y largo plazo que sea acorde al direccionamiento estratégico de la EDU, no a proyectos aislados.

Cuenta con una liga "siguiente" que lleva a nuestras sedes y organigrama; generando confusiones en la navegación al usuario y presentando sólo lo en el mismo marco una parte del JPG que llega hasta la parte administrativa.



Premios

Esta sección es muy importante porque permite al usuario reconocer la importancia de la EDU en el carácter local, nacional e internacional.

Por tal motivo debería estar actualizada y contar con ligas que lleven a cada uno de los premios mencionados para que el usuario pueda ampliar información desde la fuente directa de este tema.

Así mismo debería estar en una sección o con un acceso más rápido al usuario.

Cuenta con una liga de siguiente que lleva a retos EDU 2009, nuestras sedes y organigrama; generando confusiones en la navegación al usuario y presentando en el mismo marco una parte del JPG que llega hasta la parte administrativa.

EDU social

Cuenta con 4 notas:

- Política social y de comunicaciones: se da una explicación sobre la importancia que tiene este componente en la Empresa. Así mismo permite ampliar la información donde se explica a grandes rasgos las transformaciones logradas por la Empresa y sus principios rectores en este aspecto. La imagen no carga

-Un recorrido mágico del campo a la ciudad: no es clara la información allí contenida, si es una noticia debería estar en otra sección, además está desactualizada.

-Resultados y obras sociales: esta información se encuentra desactualizada y sin vigencia desde hace 4 años donde además ya se encuentra otro alcalde que le da otros retos y enfoques a la Empresa.

-Líderes se apropian del modelo escuela abierta: al igual que la anterior esta nota debería pertenecer a otra sección y está desactualizada. En cuanto al diseño el título está en azul e igualmente en fondo, generando poca legibilidad.

Actualmente la gestión social cuenta con



una multimedia realizada durante el 2010 que podría estar en esta sección entregando toda la información pertinente frente este componente, el asunto es que chocaría un poco con el concepto, diseño y formato de la página.



Blog corporativo

Como su nombre lo indica debería ser un blog, entendido como aquel espacio virtual donde el autor publica temas como en una especie de diario y recopila cronológicamente hechos y asuntos que enmarcan su que hacer y donde los usuarios pueden comentar y dar sus apreciaciones sobre esas narraciones.

La forma como están redactados y depositados en la página son noticias, editoriales textos explicativos sobre distintos temas que tienen que ver con el desarrollo de proyectos públicos no necesariamente ejecutados por la EDU.

Tiene información desactualizada y muestra en tres de ellos, tres gerentes distintos (María Eugenia Ramos Villa, Jhon Alberto Maya Salazar y Carlos Mario Rodríguez Osorio) desubicando al usuario.

Manual de imagen corporativa

Descarga en PDF el manual de imagen corporativa.

Recomendación: complementar con el concepto de identidad corporativa que permite dar mayor fuerza a la marca EDU.

PUI – Proyectos Urbanos Integrales

Tiene un texto corto introductorio sobre esta intervención que se centra en la construcción de espacio público y movilidad pero no es suficientemente claro.

Así mismo no es clara la forma para acceder a cada uno de los PUI que interviene la EDU.

-PUI Centro Oriental: hace una descripción de eventos desarrollados pero no hace referencia al proyecto como tal, beneficios para la comunidad, localización, inversión, etc. La galería de imágenes es muy corta y se puede nutrir con *renders*, mapas y demostraciones del antes, durante y después de la zona. Al dar siguiente lleva a jardines de la comuna 13.

Tiene unos JPG de presentaciones desactualizadas. Podrían descargarse directamente la presentación en un PDF.

-PUI Comuna 13: cuenta con mayor información y descripción de las distintas intervenciones que se desarrollarán, se podrían contextualizar y demarcar en un mapa de ciudad.

-Sistematización de la metodología PUI: descarga documento en PDF desarrollando durante el 2006 y habla de la experiencia de la zona nororiental, no es un texto escrito ni pensado desde la EDU donde se muestran la generalidades de la experiencia adquirida durante estos 6 años, no contiene los soportes teóricos para demostrar los avances logrados con esta metodología.

No se hace diferenciación ni reconocimiento en los subprocesos en cada paso que se implementa.

-PUI Noroccidental: cuenta con imágenes tomadas de un *Power Point*, no tiene información del proyecto.





Jardines Infantiles

Tiene una descripción del proyecto sustentado desde el Plan de Desarrollo pero no desde el enfoque que trabaja la EDU.

En la parte inferior dice teléfono pero no hay ningún número.

Recomendación: tener imágenes que muestren y describan el proyecto, mapa de ubicación, inversión, entre otras herramientas que ubiquen mejor al usuario.

Educativos

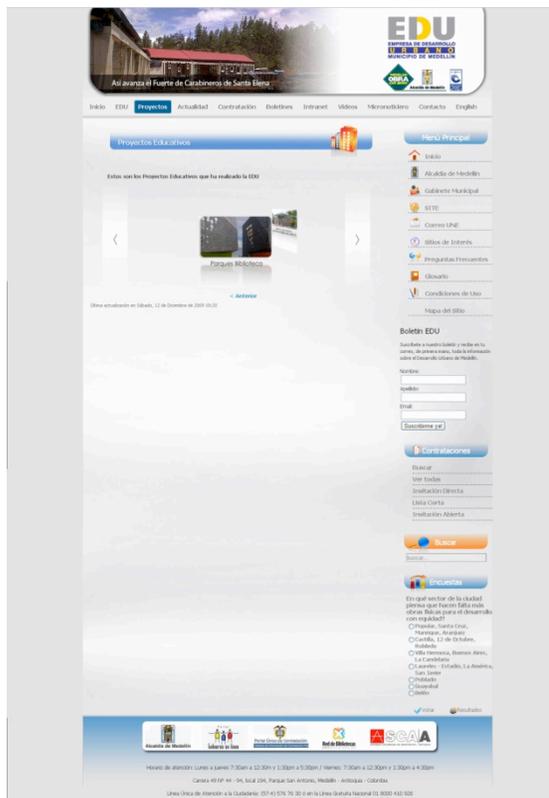
No tiene mayor información, cuenta con una galería rota y al dar "clic" en la imagen no se accede a la información.

-Parques Biblioteca: éste es el inicio de los proyectos. Lo que significa que esta información se repite.

-Adecuación a educaciones educativas: cuenta con 98 ligas que lleva cada uno de ellas a un índice del artículo que cuenta a grandes rasgos el proyecto y su estado que en algunos casos está desactualizado. Así mismo cuenta con imágenes de la entrega de obras y la fachada.

Podría tener unas imágenes que muestren el antes, durante y después. En la parte inferior cuenta con un menú para dar siguiente que permite navegar por cada una de las adecuaciones realizadas, no hay cómo regresar al menú principal.

-Colegios de calidad: cuenta con un texto informativo que está redactado en forma de noticia que pierde vigencia. Se recomienda un texto explicativo con la descripción y rol de la EDU en lo urbanístico, arquitectónico, social y pedagógico en cada una de las



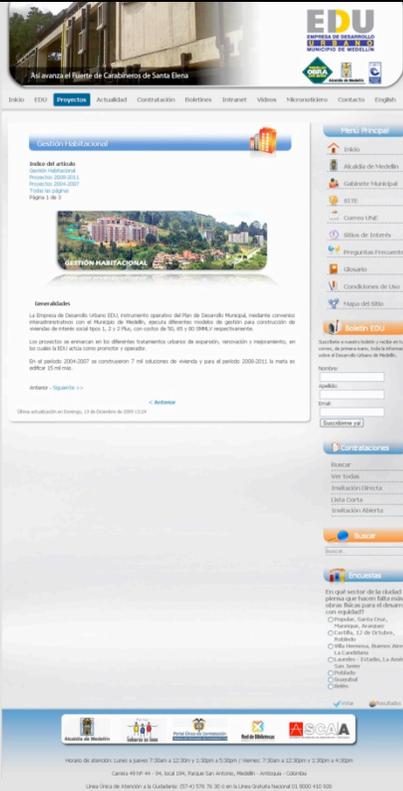
intervenciones realizadas. Cuenta con un menú llamado índice del artículo que lleva a los proyectos 2008-2011 a JPG de un *Power Point* que se encuentra desactualizado; en 2004-2007 muestra las cifras de las metas trazadas, se accede a cada uno de los colegios que ya fueron entregados donde da información técnica pero no tiene contexto.



Suramericanos 2010

Contiene la información de las intervenciones realizadas para este evento, las imágenes son tomadas de *Power Point* en un formato desactualizado.

Recomendación: tener las imágenes del antes, durante y después, impacto en la población así mismo como evaluación después de los Juegos Suramericanos.



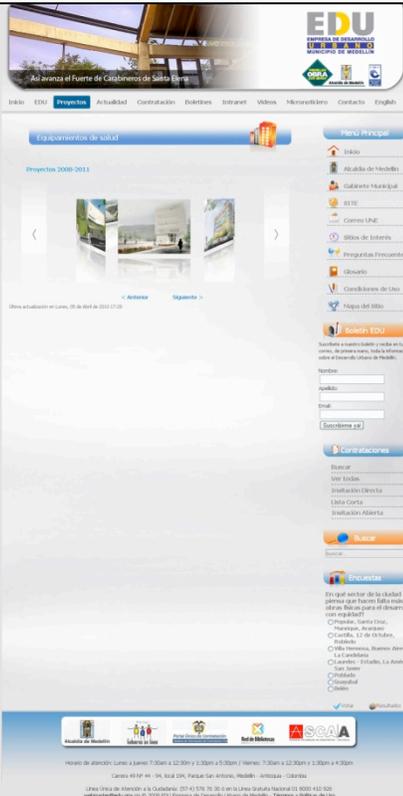
Gestión Habitacional

El texto hace referencia a las viviendas construidas durante la administración de Sergio Fajardo entre 2004 - 2007 y la meta establecida para la próxima administración.

Descarga un archivo en Excel de informe metas vivienda diciembre 2008 donde se expresan las metas para el siguiente cuatrienio y la inversión para cada año.

Cada uno de los proyectos que adelanta cuenta con una liga, que tiene expresada en tablas las construcciones realizadas durante 2006, 2007 y 2008.

La información allí contenida está desactualizada, igualmente no da cuenta de los avances, reconocimientos y esencia de cada una de las intervenciones desarrolladas en vivienda y los valores agregados que da la EDU en este tipo de intervenciones.



Equipamientos de salud

No contiene información ni descripción de los proyectos que se adelantan en esta área.

Aparece imágenes modelo de los proyectos que no le brindan datos, cifras ni mayor contenido al usuario.

The screenshot shows the website for 'Plan Especial Centro' on the EDU (Escuela de Urbanismo y Desarrollo Urbano) portal. The page features a header with the EDU logo and navigation links. The main content area includes a title 'Plan Especial Centro', a sub-header 'Índice del artículo', and a list of project years: 'Proyecto 2004-2011', 'Proyecto 2008-2011', and 'Proyecto 2009-2017'. Below this is a photograph of a busy street scene. The text describes the project's goal to improve the urban fabric and infrastructure of the center, focusing on the recovery of public spaces and the implementation of interventions in the urban fabric. A sidebar on the right contains a 'Menú Principal' with links to 'Inicio', 'Alcaldía de Medellín', 'Gobernador Municipal', 'SETE', 'Comuna UPB', 'Oficina de Interés', 'Preguntas Frecuentes', 'Glosario', 'Condiciones de Uso', and 'Mapa del Sitio'. There is also a search bar and a 'Compartir' section with various social media icons. At the bottom, there are logos for 'Alcaldía de Medellín', 'SETE', 'UPB', and 'SCA', along with contact information and a footer with the EDU logo and address.

Plan Especial Centro

Contiene un texto que explica cuál es el papel de este proyecto, contiene la palabra {subtitle} que aparece como error en el lenguaje html en el que está escrita esta página.

Al acceder en siguiente lleva a información de 2008-2011 que contiene un error y no carga.

Esta sección es referida a la Gerencia del centro, entidad que ya no hace parte de la EDU sino de la Secretaría de Desarrollo Social

http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/l_gestion/ejesintervencion.jsp

The screenshot shows the website for 'Plan Especial Ordenamiento El Poblado' on the EDU portal. The page features a header with the EDU logo and navigation links. The main content area includes a title 'Plan Especial Ordenamiento El Poblado', a sub-header 'Índice del artículo', and a list of project years: 'Proyecto 2004-2011', 'Proyecto 2008-2011', and 'Proyecto 2009-2017'. Below this is a photograph of a street scene with buildings. The text describes the project as a comprehensive urban planning tool for the El Poblado area, aimed at organizing the urban fabric and improving the quality of life. A sidebar on the right contains a 'Menú Principal' with links to 'Inicio', 'Alcaldía de Medellín', 'Gobernador Municipal', 'SETE', 'Comuna UPB', 'Oficina de Interés', 'Preguntas Frecuentes', 'Glosario', 'Condiciones de Uso', and 'Mapa del Sitio'. There is also a search bar and a 'Compartir' section with various social media icons. At the bottom, there are logos for 'Alcaldía de Medellín', 'SETE', 'UPB', and 'SCA', along with contact information and a footer with the EDU logo and address.

Plan Especial Poblado

Contiene una breve descripción sobre la intervención que se realiza en esta zona de la ciudad.

Al acceder a la liga de 2004-2007 contiene un resumen de la intervención, los beneficios, gestión social y de comunicaciones que está en actualización y una corta descripción de los tres proyectos que se realizaron.

En 2008-2011, el texto menciona el proceso que se adelanta desde la administración municipal.

Toda esta sección hace referencia a los procesos desde la Alcaldía y no desde el concepto y manejo del proyecto que adelanta la EDU.

Parque Juares de la Paz

Índice del artículo
 Parque Juares de la Paz
 Foto de proyecto
 Foto de progreso
 Página 2 de 2

Investi
 \$9.250 millones

Alcance
 El parque está ubicado entre la autopista norte y la Carrera 65, entre los barrios Triunfante y Cañal, cuenta con un área de 75.000m² y se planea en dos etapas.

La primera con un programa deportivo, con 60 canchales de fútbol, 3 de tenis, 2 de voleibol y 2 canchales de pádel, además de una zona de recreación y un edificio que de apoyo a estas actividades. En la segunda etapa, se diseñará un parque con áreas verdes, áreas deportivas y un edificio de comercio en el costado sur, y en el costado norte cancha de fútbol en gran formato con un edificio de apoyo para esta.

Fecha de ejecución
 noviembre de 2008 - abril de 2007 la primera fase. La segunda fase se desarrollará entre enero y agosto de 2008.

A la fecha se ha realizado movimiento de tierra para conformación de las canchales 3, 4, 5, 6, 7, zona de práctica y cancha de fútbol, edificio de apoyo e instalaciones. Se viene trabajando en movimiento de tierra para la conformación del parque de la autopista norte, de construcción adaptativa (ADA) de los edificios de la Carrera 65, de los edificios de apoyo en canchales, preparación de mobiliario urbano en el edificio 3. Ajanse las informaciones para mayor detalle de los trabajos, la información se va actualizando y cambiando del artículo de acuerdo a los avances de la obra.

Anterior Siguiente >>

[Anterior](#) [Siguiente](#)

Parque Juares de la Paz

Cuenta en detalle la información de esta obra y una galería con las fotos del proyecto.

Esta obra ya fue ejecutada y entregada a la comunidad para estar incluida en esta sección.

Recomendación: tener una sección que se llame “equipamientos recreativos y deportivos” que contenga todos los proyectos trabajados durante esta administración como las canchas sintéticas, Unidad Deportiva Atanasio Girardot, entre otros.

Equipamientos Integrales de Transporte

Índice del artículo
 Equipamientos Integrales de Transporte
 Proyecto 2008-2011
 Proyecto 2008-2007
 Foto de progreso
 Página 2 de 3

Objetivo
 Se diseñó en el área de la ciudad de Bogotá un plan de acción para el desarrollo de transporte público, mejorar el servicio público para la comunidad y mejorar la calidad de vida en los barrios.

La EDU administra actualmente los recursos provenientes del Fondo Municipal de Desarrollo de Buenas Urbes de la URM.

Anterior Siguiente >>

[Anterior](#)

Equipamientos Integrales de Transporte

Explica en pocas líneas el papel de la EDU en estos proyectos pero no profundiza en el tema.

En 2004-2007 tiene un diagnóstico de la situación que ubica fácilmente al usuario en la temática y balance de la inversión.

En 2008-2010 contiene información del proyecto en el Plan de Desarrollo de la actual administración, los objetivos, un jpg de una diapositiva con las características generales y el desarrollo de dos equipamientos de Las Mercedes y El Poblado con información necesaria para el usuario.

[Inicio](#) [Proyectos](#) [Actualidad](#) [Contribución](#) [Biblioteca](#) [Intranet](#) [Videos](#) [Micrositios](#) [Contacto](#) [English](#)

Líderes Nuevo Occidente 2010

Líderes 2010

Web actualizado en Medellín, 21 de Octubre de 2010 09:08

Bienal de Arquitectura y Urbanismo Cambio - Forta

No coincidental con la fundación de Medellín y con sus raíces más profundas, la EDU se ha convertido en el motor de desarrollo de la arquitectura que impulsa el crecimiento de la capital antioqueña durante la Bienal de Arquitectura y Urbanismo que se realizará próximamente.

Este foto corresponden al recorrido urbano que se hizo por el centro de la ciudad y que incluyó la carrera Cañabón, el Jardín Botánico, Estadio y el Centro Cultural Novecento, entre otros escenarios.

Web actualizado en Medellín, 21 de Octubre de 2010 09:08

Bienal de Arquitectura y Urbanismo Occidente

Este fue el momento urbano que se efectuó hacia el occidente de la ciudad y que contempló equipamientos de educación como el Colegio San Mateo y la Universidad de Medellín como los escenarios donde se realizó el evento.

Web actualizado en Medellín, 21 de Octubre de 2010 09:08

Urbanismo Social

DIALOGO Urbanismo Social

El nuevo espacio de diálogo generado del concepto de urbanismo social y su formulación con una visión integral a partir de la participación ciudadana y los transformaciones urbanas de los años más pobres y críticos de Medellín.

Sábado 16 de octubre de 2010

De 8:00 a 10:00 a.m. **¿Arquitectura de autor o participación ciudadana?**
 Rosaura Montenegro - Argentina
 Hernán Gilera - Ecuador
 Clara Hernández - Colombia

10:00 a.m. **Belgicus**

De 10:15 a 12:30 a.m. **¿Vivienda digna e vivienda barata?**
 Enrique Restrepo - México
 Fernando de Mello - Brasil
 Carlos Moreno - Colombia

Moderadores
 David Escobar-Arango
 Alejandro Latorre Restrepo

Auditorio 103 - Bloque 28 - Universidad EAFIT - Medellín

Para inscripciones escribir a: urbanismo@eduk.gov.co

Not articulo...

- Avance Frente de Combate de Santa Elena
- Avance de Social
- Avance de CCL La Loma, Mdo C. El Progreso
- Avance de Centro

<< Inicio >> [Artículo 1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [11](#) [12](#) [13](#) [14](#) [15](#) [16](#) [17](#) [18](#) [19](#) [20](#) [21](#) [22](#) [23](#) [24](#) [25](#) [26](#) [27](#) [28](#) [29](#) [30](#) [31](#) [32](#) [33](#) [34](#) [35](#) [36](#) [37](#) [38](#) [39](#) [40](#) [41](#) [42](#) [43](#) [44](#) [45](#) [46](#) [47](#) [48](#) [49](#) [50](#) [51](#) [52](#) [53](#) [54](#) [55](#) [56](#) [57](#) [58](#) [59](#) [60](#) [61](#) [62](#) [63](#) [64](#) [65](#) [66](#) [67](#) [68](#) [69](#) [70](#) [71](#) [72](#) [73](#) [74](#) [75](#) [76](#) [77](#) [78](#) [79](#) [80](#) [81](#) [82](#) [83](#) [84](#) [85](#) [86](#) [87](#) [88](#) [89](#) [90](#) [91](#) [92](#) [93](#) [94](#) [95](#) [96](#) [97](#) [98](#) [99](#) [100](#)

Página 1 de 6

Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30am a 12:30pm y 3:30pm a 5:00pm / Sábados 7:30am a 12:30pm y 3:30pm a 4:30pm
 Carrera 40 No. 14 - 14a. Local 204, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia - Colombia
 Línea Única de Atención al Ciudadano: 021 471 1710 - 021 de la línea gratuita nacional al 0200 402 000
webmaster@eduk.gov.co © 2010 EDU Empresa de Desarrollo Urbano de Medellín - Tecnología y Diseño de Web

Actualidad

El objetivo es tener allí los avances de obras, proyectos y planes que adelanta la Empresa y los elementos que sean noticia.

En el encabezado cuenta con una galería de imágenes que no contiene mayor información para ubicar al usuario sobre lo incluido en esta sección.

En la información que hace referencia a la Bienal de Arquitectura podría contener el papel que jugó la EDU en este magno evento para dar mayor claridad al usuario.

En cada uno de las ligas que tiene, sobre avances de obras, cuenta con fotografía pero no hay texto que lo acompañe para darle mayor ubicación al usuario.

Recomendación: tener un espacio dedicado a los medios de comunicación.

The screenshot shows the EDU website interface. At the top, there is a banner for 'EDU Empresa de Desarrollo Urbano' with the slogan 'Al avanzar el Bienestar de Cali promovemos el Desarrollo Sostenible'. Below the banner is a navigation menu with links like 'Inicio', 'Proyectos', 'Actualidad', 'Contratación', 'Bolsillos', 'Intranet', 'Videos', 'Microvideo', 'Contacto', and 'English'. The main content area features five video thumbnails, each with a title and a play button:

- EDU (Licenciamiento Social)**: Video showing a city map.
- Multimedios Gestión Social EDU**: Video showing a software interface.
- EDU - Equipamientos de Salud**: Video showing a construction site.
- EDU - Con la palabra que nos guía**: Video showing a group of people.
- EDU - Video Institucional**: Video showing a building with a 'CCUZO' sign.

On the right side, there is a 'Menú Principal' sidebar with various navigation options and a search bar. At the bottom, there are logos for 'Alcaldía de Medellín', 'Gobernador Municipal', 'ASIS', 'Comis LNE', 'Bolsas de Inversión', 'Preguntas Frecuentes', 'Glosario', 'Condiciones de Uso', and 'Mapa del Sitio'. The footer contains contact information and logos for 'Alcaldía de Medellín', 'Gobernador Municipal', 'Bolsas de Inversión', and 'SCAIA'.

Videos

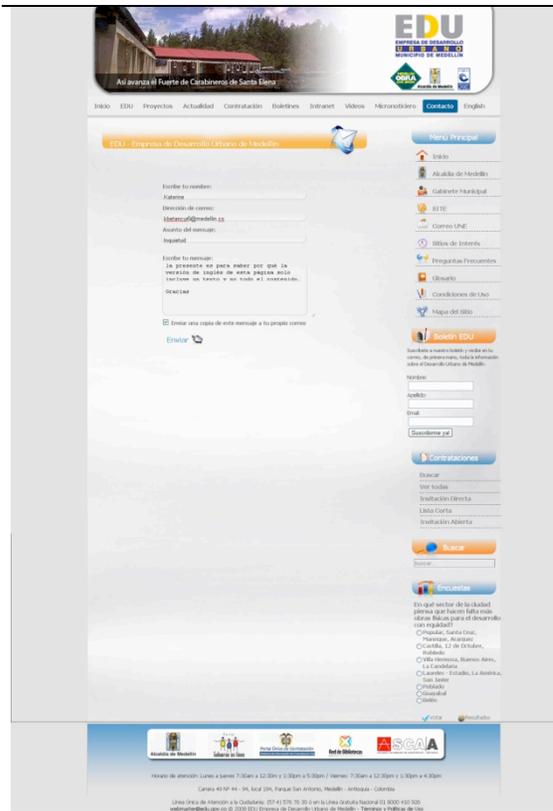
Tiene cinco (5) videos que remiten al desarrollo de los proyectos que adelanta la EDU pero no tienen información que le permita al usuario conocer el contenido.

En el video de gestión social abre en una ventana nueva una multimedia que contiene en siete (7) pasos la explicación del papel de la EDU frente a esta área.

De una manera muy interactiva cuenta con texto, video e imágenes el modelo de gestión, los objetivos, marco normativo, marco conceptual y un mapa que contiene todos los proyectos que se adelantan actualmente.

Así mismo tiene los criterios metodológicos y cómo es el paso a paso y participación de los distintos actores que dejan al usuario con un alto grado de entendimiento sobre el papel de la Empresa en esta área.

Recomendación: contar con un canal institucional el You tube



Contacto

Tiene un formulario que permite que el usuario exprese sus opiniones o sugerencias y éstas son direccionadas al *Web master*.

El método de respuesta es poco eficiente pues al usuario no se le responden sus observaciones.



English

Cuenta con la traducción de la parte institucional de la Empresa, estos textos podrían ser más explícitos en la labor que cumple la EDU, su papel y proyección internacional.

Así mismo cuenta con la descripción de algunos productos y proyectos desactualizados que no le permiten al usuario conocer el papel de la Empresa en el 2010.

Tabla 2. Matriz de análisis de contenidos. Autoría propia

Con el anterior método de análisis, se evidencia la no existencia de parámetros que sirvan para aplicar la teoría de usos sociales en el desarrollo de espacio virtuales, en aspectos como la proyección de demandas de servicios de los usuarios y otras categorías que mejoren la relación entre la empresa y su público, entre el público y su territorio a través de la página de Internet e Intranet que se observaron anteriormente. Retomando lo propuesto en el capítulo del

marco conceptual, las TIC están respondiendo a la necesidad del ser humano para comunicarse, informarse y socializarse, reafirmando la teoría aristotélica del hombre entendido como ser social por naturaleza.

Las TIC e Internet se convierten en herramientas que permiten incrementar la participación, elementos que no se ven reflejados en los sitios de la EDU y no le permiten a las comunidades y a la sociedad en general comprender la formación de los usos sociales, no hay una manera de recibir y asumir para mejorar sus condiciones de vida. Es decir, romper con la verticalidad de los mensajes que vienen de la cabeza a la base.

Desde la teoría de los usos, los usuarios de las TIC, en este caso los ciudadanos objetos de la EDU buscan manifestar sus intereses y necesidades a través del sitio Web o Intranet a fin de que sean tomados en cuenta por la EDU y se logre impactar su calidad de vida en los territorios que habitan.

Análisis de categorías

La tabla 3 compila las categorías de análisis a través del trabajo de observación que se realizó, y por ello, el impacto desde la categoría manejo visual con las subcategorías infografía, audio y video, categoría de contenido con la subcategoría del tipo de contenido y la categoría de interactividad con las subcategorías de niveles de interacción e indicadores de interacción, para generar las estrategias de participación ciudadana a través de las TIC que propone este trabajo de grado.

En ese sentido, se buscó en cada semana de análisis la existencia de la ayuda mutua basada en una identidad compartida, y la capacidad de articular a los actores de la EDU en complemento con las TIC desde el enfoque de la teoría de los usos sociales a partir de las flexibilidades y adaptaciones a las demandas sociales y culturales.

	SEMANA 1 - Intranet	SEMANA 2 - Intranet	SEMANA 3 – página Internet	SEMANA 3 – página Internet	CONCLUSIONES
MANEJO VISUAL					
Infografía	No contiene en la información analizada	No contiene en la información analizada	No contiene en la información analizada	No contiene en la información analizada	Esta herramienta no es utilizada en ninguna de las secciones de la página Web e Intranet, elemento que debe ser incorporado para mejorar el contenido en asuntos explicativos y pedagógicos, por ejemplo desarrollos técnicos de la Empresa.
Audio	No contiene en las secciones analizadas	No contiene en las secciones analizadas	Sólo se encuentra en la sección de prensa con el contenido de micronoticiarios	No contiene en las secciones analizadas	Esta herramienta podría orientar a los usuarios en cuanto el qué hacer de la Empresa y tener un máximo provecho al ser un elemento más rápido en su producción que el video.
Video	No contiene en las secciones analizadas	No contiene en las secciones analizadas	No contiene en las secciones analizadas	No contiene en las secciones analizadas	Podría tener videos explicativos y didácticos sobre la forma cómo se ejecutan las obras en el urbanismo social y pedagógico con un carácter altamente institucional.
Contenido					
Tipo de contenido	Cuenta con contenidos que constituyen un tema secundario y que no son destacados como elemento de importancia.	Cuenta con contenidos que constituyen un tema secundario y que no son destacados como elemento de importancia.	Los usuarios buscan contenidos institucionales donde su posicionamiento y <i>linkeo</i> es bajo y posicionan la marca.	Los usuarios buscan contenidos institucionales donde su posicionamiento y <i>linkeo</i> es bajo y posicionan la marca.	Los contenidos principales y que están en ambos sitios no son destacados adecuadamente por el sistema de navegación o de contenidos.
Interacción					
Niveles de interacción	Brinda secciones en las cuales el usuario puede navegar	Sólo hay una sección que permite interactuar con el usuario a través del soporte de sistema donde se agregan los <i>tiket</i> de reporte de daños del sistema o del equipo	Brinda secciones en las cuales el usuario puede navegar	Sólo hay una sección que permite interactuar con el usuario a través de sugerencias, quejas y reclamos con un formulario que se diligencia y es enviado a la empresa	Tipo 2: el usuario puede navegar
Indicadores de interacción	No articula y conceptualiza la estrategia digital.	Faltan vehículos que le permitan relacionarse las personas de	Compartimos los activos de su marca con los visitantes a su sitio Web,	Análisis de Métricas e Indicadores como parte del feedback	Transferencia de conocimiento (de nosotros a usted), esta es la base para la co-creación, la clave es

		forma sostenible, conectando a su marca o idea con los interesados.	nutriéndolos influenciándolos hacia los objetivos planteados en la estrategia digital.	constante que retroalimenta a la estrategia.	transferir nueva información con la que usted estará en contexto digital, conectando el rol de Internet dentro de sus objetivos y metas.
--	--	---	--	--	--

Tabla 3. Análisis de categorías. Autoría propia

Desarrollo de matrices DOFA y FLOR de los medios electrónicos: Con la información obtenida de la matriz de observaciones de la página de Internet e Intranet, se construye la matriz DOFA entendida como el instrumento metodológico que sirve para identificar las acciones mediante el cruce de las variables de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que permiten la identificación de elementos que potencien entre sí a los factores positivos.

Igualmente este insumo aporta a la construcción de la matriz FLOR donde todos los elementos que la componen son factores positivos que conducirán a la Empresa a identificar los retos internos y externos que se enfrentarán en función de sus propias debilidades y amenazas y que generará un clima de alto desempeño haciendo frente a los desafíos que impone la globalización.

Figura 2. Cuadro matriz DOFA de Intranet

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Solución
Intranet EDU es una herramienta que permite mantener informado al público interno sobre la organización	Realización de campañas de sensibilización de los empleados para mejorar e incentivar el uso de los empleados de la Intranet	El exceso de vínculos y de información resulta una saturación en la navegación y ubicación	No existe una cultura informativa que se genere a partir de la Intranet	Creación de menús desplegables que ocupan menos espacio y empaquetan los vínculos y realización de campañas y contenidos que motiven al público interno a participar de la Intranet
Ahorro en costos de mensajería interna y en publicaciones	La Empresa tiene el personal disperso en distintas sedes, se podría crear software que permita la ubicación e información de los distintos miembros, que brindaría un mejor clima organizacional al permitirle interacción entre los miembros de la EDU	La diagramación es muy pesada y no es uniforme	La repetición de páginas y de información confunde al usuario	Un editor debe encargarse de coordinar la información general, manteniendo un contacto permanente con cada gerencia
El suministro de plantillas para generar informes internos y externos (presentaciones en Power Point, Word, Excel, entre otros).	Aplicación de recomendaciones sobre usabilidad para el manejo de Intranet.	No hay unidad en el estilo y el lenguaje que se maneja para administrar la información.	La no utilización de un cabezote o una plantilla hace poco eficiente la navegación y administración de la información	Realización de un manual de estilo para la Intranet y montaje en plantillas que permitan un manejo más dinámico

Con el enfrentamiento de los factores internos y externos expresados anteriormente, se puede concluir como resultado principal la generación de estrategias alternativas con el objetivo de aprovechar las ventajas que tiene la Intranet para enviar mensajes estratégicos a sus usuarios internos, logrando materializar una cultura informativa en la Empresa.

Fortalezas	Oportunidades	Logros	Retos
Al mantener al público interno informado se proyecta una empresa compacta y estratégica	Reconocer el buen manejo al usuario para que encuentre mayores beneficios al navegar la Intranet	Manejo de sobresaturación de información.	Un editor debe encargarse de coordinar la información general que homogenice el contenido
Se podría lograr una optimización de los sistemas internos de comunicación paralelos a Intranet	Un editor que se encargue de evaluar los procesos		Crear mejores controles y filtros para el acceso y manejo de información
	Crear una conciencia sobre la responsabilidad institucional que requiere publicar la información (no publico para mí, publico para todos)	Responsabilizar a los usuarios sobre la importancia de la Intranet	Campañas de sensibilización sobre la búsqueda permanente de información
Dar una imagen más fresca y organizada a los contenidos y la presentación de la información	La información se obtiene instantáneamente y de primera mano	Homogenización de criterios y formas de escritura y publicación de contenidos	Brindar estándares de información

Figura 3. Cuadro matriz FLOR de Intranet

La aplicación de matriz FLOR genera mayor compromiso en el empleado en el momento de la ejecución de sus planteamientos, porque todos los elementos que la componen son factores positivos que han conducido a la EDU a un estado en particular sin esconder o soslayar las falencias que fueron expresadas en la matriz anterior. Se concluye que se deberá generar un clima de autoconfianza, respeto y compromiso de los servidores públicos hacia la generación y propuesta de iniciativas innovadoras capaces de hacer frente a los desafíos que impone las intervenciones que pretende realizar la Empresa a través de las TIC.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Solución
		Falta apoyo visual, fotográfico o artístico que apoye los extensos contenidos de texto	No cuenta con un mapa de navegación que agilice el proceso de búsqueda de información	Tener imágenes de apoyo que refresquen la lectura de contenidos formales, etiquetas en cada liga que expliquen el contenido y significado y mapa de navegación
En la información que se presenta los balances financieros son un legitimador de información	Darle mayor espacio a los aportes financieros en un lenguaje sencillo y multimedial	Tiene información desactualizada, mostrando a la EDU como una empresa que no genera noticiabilidad		Un editor debe encargarse de coordinar la información general, manteniendo un contacto permanente con cada gerencia
		Tener todos los contenidos de la página con un proveedor de servicios	La información contenida expresa permanentemente los Proyectos Urbanos Integrales como los ejes dinamizadores del desarrollo, invisibilizando el resto de proyectos que maneja la EDU	Contar con un editor del "pull" de comunicadores que se encargue de nutrir permanentemente los contenidos
El buen manejo de la información puede ampliar mercados para la Empresa	Mantener en constante actualización esta herramienta y explorar en el periodismo en línea nuevas maneras de informar	La no personalización de la información por públicos objetivos para la Empresa podría generar filtración de la información	Los boletines de prensa publicados no están actualizados lo que puede desinformar a los medios de comunicación.	Se podría generar a través de mapas interactivos cada uno de los proyectos que maneja la EDU como una sola empresa, la intervención de cada uno de ellos en el territorio que desplieguen los datos y cifras relevantes
Tener una Empresa <i>sui generis</i> en el medio arquitectónico que da valores agregados a la población. Por lo tanto tiene grandes reconocimientos internacionales	Mejorar los canales de comunicación y retroalimentación, logrando interactividad con los distintos públicos objetivos	No contar con un diseño estándar y de información, no muestra una empresa compacta y con una marca unificada		Generar el acceso y personalización de la información por los grupos de interés de la EDU

Figura 4. Cuadro matriz DOFA de sitio de Internet

De la anterior figura se puede concluir la necesidad de tener apoyo en el manejo de las categorías de análisis de manejo visual, contenidos e interacción para lograr la participación por parte de los distintos actores a través de elementos interactivos que se pueden potenciar el sitio Web.

Fortalezas	Logros	Oportunidades	Retos
La información es visitada local, nacional e internacionalmente	Se podría brindar información pertinente sobre la EDU al público en general con contenidos ligeros	Hacer un portal para cada público objetivo que contenga información pertinente y personalizada para cada uno	Lograr altos índices de recordación tanto del nombre como de lo que es la EDU y realizar campañas de sensibilización al público en general

Figura 5. Cuadro matriz FLOR de sitio de Internet

La principal conclusión de la anterior matriz, se estructura en la forma como la EDU puede lograr impactar y retroalimentar a los actores sociales a través de mensajes que materialicen el trabajo colaborativo con la comunidad a través de las TIC.

Una vez analizados estos elementos de la Intranet e Internet de la Empresa, se entregó a la dirección de comunicaciones y a la gerencia general quienes a la fecha han generado cambios con el objetivo de mejorar la relación con sus distintos públicos objetivos y que hoy se pueden ver en las páginas de Internet (<http://www.edu.gov.co>) e Intranet (<http://www.edu.gov.co/intranet/>).

Grupo focal

Descripción del instrumento de investigación: el pasado 15 de agosto de 2012, se realizó el grupo focal en el proyecto Parque de la Vida donde la EDU tiene una mesa de trabajo con la población beneficiaria. El objetivo fue conocer sus necesidades de información frente a los proyectos que adelanta y la manera como ellos pueden interactuar desde las TIC con la transformación de la ciudad.

Perfil de participantes del grupo focal: hombres y mujeres, padres de familia entre los 20 y 61 años habitantes de la comuna 10 de la ciudad de Medellín de estrato 2 y 3 (Clase media baja y media) que hacen parte de la mesa de participación de la EDU que acompaña la obra del Parque de la Vida. Delegados como líderes, Representantes de la Junta de Acción Comunal - JAC

y representantes de los habitantes de dicha comuna que serán impactados por el proyecto conformado así:

María Caridad Grisales veedora de Prado, mujer de 50 años. En sus estudios alcanzó en la básica secundaria el cuarto año, perteneciente al estrato socioeconómico 3.

Juan Gabriel Castañeda delegado de Asocomunal el Chagualo, hombre de 30 años. En sus estudios alcanzó el título de bachiller y es técnico en cocina, pertenece al estrato socioeconómico 2.

Rubén Gómez representante de la Confederación General del Trabajo, hombre de 45 años. En sus estudios alcanzó el bachiller y es abogado, pertenece al estrato socioeconómico 3.

Darío Londoño Ocampo de la Junta de Acción Comunal de Jesús Nazareno, hombre de 52 años. En sus estudios alcanzó en la básica secundaria el quinto año, pertenece al estrato socioeconómico 3.

Eduardo Acevedo de la Junta de Acción Comunal de Jesús Nazareno, hombre de 35 años. En sus estudios alcanzó el bachiller y es tecnólogo en regencia de farmacia, pertenece a estrato socioeconómico 2.

Claudia Cecilia Benítez de la Junta de Acción Comunal de Jesús Nazareno, mujer de 43 años. En sus estudios alcanzó terminar la básica primaria, pertenece al estrato socioeconómico 2.

Rodrigo Hernández de la Junta de Acción Comunal del Chagualo, hombre de 47 años. En sus estudios alcanzó terminar la básica primaria, pertenece al estrato socioeconómico 2.

Óscar Jacobo D`León del Valle comerciante Jesús Nazareno, hombre de 41 años. En sus estudios alcanzó el bachiller y es tecnólogo en gestión documental, pertenece al estrato socioeconómico 2.

Claudia Lucía Acevedo representante del grupo juvenil, mujer de 20 años. En sus estudios alcanzó el bachiller y está estudiando la tecnología en gastronomía, pertenece al estrato socioeconómico 3.

Beatriz Cecilia Murillo Cardona miembro del Club de Vida de Boston, mujer de 61 años. En sus estudios alcanzó el bachiller y no terminó el secretariado comercial, pertenece al estrato socioeconómico 3.

Dora Luz Benítez de la Junta de Acción Comunal de Jesús Nazareno, mujer de 36 años. En sus estudios alcanzó en la básica secundaria el tercer año, pertenece al estrato socioeconómico 2.

Flor María Tuberquia ama de casa del Chagualo, mujer de 38 años. En sus estudios alcanzó la básica primaria, pertenece al estrato socioeconómico 3.

Luz Estela Neira líder de Jesús Nazareno, mujer de 40 años. En sus estudios alcanzó en la básica secundaria el 2 año, pertenece al estrato socioeconómico 2.

La elección de los miembros de la JAC se realizó por votación popular por los ciudadanos de la comuna 10, el resto de participantes se seleccionaron por los demás vecinos por su liderazgo y alta participación. Esta mesa se eligió de las 82 que tiene la EDU por los amplios rangos de edad y por el alto sentido de pertenencia.

El grupo focal fue coordinado por la psicóloga de equipamientos de salud de la EDU Nancy Stella Arango Arango y por la comunicadora Valentina Henao

Llano, la sesión se realizó en la iglesia Jesús Nazareno ubicada en la zona Centroriental desde las 2:00 pm y finalizó a las 4:15 pm.

Las preguntas que a continuación se presentan y que dieron pie al trabajo con el grupo de foco derivaron de los principales conceptos analizados en el marco conceptual de esta tesis y que se relaciona con los usos sociales de las TIC, teoría desde la cual pretenden darse a conocer las reales demandas de información y comunicación de sus usuarios ante los usos predeterminados que presenta la empresa EDU.

La información de la mesa fue grabada completamente, se recopiló y sistematizó la información, las ideas generales, los momentos más álgidos de la discusión y todas las propuestas que fueron presentadas por parte de los asistentes documentando las condiciones de acceso, el consumo de la tecnología y las sensaciones que causan, sus aportes y limitaciones en su vida cotidiana:

1. ¿Qué tecnologías usa y cómo las usa?
2. ¿Cuál es el uso que le dan a Internet?
3. ¿De esos usos cuál es el primordial?
4. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de Internet?
5. ¿Cuál es la importancia de las ventajas que brinda Internet?
6. ¿Dónde frecuentan Internet?
7. ¿Dónde aprendieron a usarlo?
8. ¿Le parece importante para su colectivo/persona la información que EDU difunde en su sitio Web?
9. ¿La información que difunde la EDU en su sitio Web se relaciona con los problemas que viven en su comunidad o colectivo? ¿Se siente representado en él?
10. ¿Con qué frecuencia consulta este sitio Web?

11. ¿Cuáles considera que son los problemas más importantes que viven en su colectividad y que deberían de verse reflejados en los sistemas de información y comunicación de la EDU?
12. ¿Qué iniciativas de información y comunicación propone a la EDU para resolver los problemas que se viven en la colectividad?
13. ¿Considera que la EDU de alguna manera puede ayudar a resolverlos?
14. ¿Cómo podría el colectivo o comunidad lograr una presencia en este sitio Web a fin de hacer llegar sus iniciativas o demandas a la EDU para resolver los problemas antes mencionados? ¿Para compartir sus inquietudes con otras colectividades a través del sitio de la EDU?
15. ¿Qué medios de información y comunicación siente más afines para expresar sus demandas a la EDU: audios, fotografías, videos, blog, Facebook, Twitter o celulares?
16. ¿Estaría dispuesto a alimentar con ideas, experiencias, propuestas los canales de información y comunicación que la EDU ponga a disposición del colectivo para impulsar ciertos desarrollos propuestos por la EDU como el Parque de la Vida?
17. ¿Qué mensajes de comunicación de la EDU necesitarían recibir a través de sus teléfonos celulares?

Las preguntas fueron agrupadas en la siguiente tabla de análisis categorial que permite clasificar las respuestas que darán los participantes del grupo focal para el análisis posterior y relación con el objetivo de investigación. El orden de las preguntas que se analizó en la tabla, presentan una secuencia que permitió clasificar y concluir por cada una de las categorías el grupo focal.

	Uso	Contenido	Participación ciudadana	Interactividad
Uso	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7		11	
Contenido		10	8	
Participación ciudadana		9	14, 15	11
Interactividad	8		12, 13	16, 17

Tabla 4. Análisis categorial. Autoría propia. Los números corresponden al numeral de la pregunta

La Administración Municipal, consciente de la importancia de la salud como posibilidad de disfrute y goce de la vida, y partiendo de la premisa de que la salud es un derecho fundamental de los ciudadanos y ciudadanas, delega en la EDU el desarrollo del proyecto del Parque de la Vida, espacio para la promoción de la salud y la vida, y una apuesta novedosa que permitirá la interacción entre los diferentes actores sociales, la difusión del conocimiento en salud, la formulación y ejecución de investigaciones, proyectos y estrategias, pensados en favor de la ciudadanía, su desarrollo humano integral y su calidad de vida.

Con la construcción de este proyecto, se generará un espacio de ciudad que retome la promoción de la salud, como referente conceptual y de acción donde, de forma concertada, participativa y coordinada, los diferentes actores del sector político-administrativo, académico y social, puedan implementar proyectos con el propósito de mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano integral de los habitantes de la ciudad y de la región.

El Parque de la Vida se convertirá en un equipamiento que servirá como referente para impulsar la generación y aplicación de políticas públicas saludables, mediante la implementación de proyectos centrados en la promoción de la salud, entendida como una práctica social que permite a las personas reconocerse como sujetos de derechos, capaces de pensar y actuar en función de la vida como una decisión consciente, de imaginar futuros viables y crear opciones que les permitan transformar las condiciones de salud existentes y mejorar la calidad de vida, en pos del bienestar y el desarrollo humano. Igualmente será un espacio abierto y creativo para el encuentro ciudadano, para el diálogo de saberes, para interactuar con las comunidades en un ambiente pedagógico y donde se posibilite que los distintos conceptos relacionados con la vida y la salud, puedan ser apropiados por las comunidades.

El necesario equilibrio entre lo político y lo técnico se rompe cuando no existe una comunicación adecuada entre los agentes del Estado y las comunidades constituyéndose en una de las mayores preocupaciones de los procesos participativos. La participación entraña una forma directa de manifestar la voluntad colectiva para preservar el bien común, como una expresión de poder que se materializa en que las comunidades actúan como protagonistas de las decisiones que afectan sus intereses colectivos donde se identifican las necesidades humanas con el fin de conocer si la oferta de los medios satisfacen a la sociedad como lo propone la teoría de usos sociales de las TIC.

Es un ejercicio político para la construcción de lo público desde un acompañamiento de la comunidad que será beneficiada de los proyectos; por ello la EDU instala mesas de participación donde representantes y líderes tienen un escenario de diálogo que dinamiza el proceso y sirve de enlace con la comunidad para todas las etapas del proyecto como un proceso de formación de un uso social analizado en el marco conceptual.

Las preguntas guía se centraron en indagar sobre las experiencias que cada uno de los miembros de la mesa tiene en el acompañamiento a la planeación de la obra del Parque de la Vida, el contacto con Internet, cómo legitiman y consumen la tecnología en su vida con el objetivo de presentar posiciones, expectativas y conocimientos que asumen frente a la red.

La indagación se centró en el qué, cómo y porqué del significado que los asistentes le dan a la EDU, los medios a través de los cuales les llegan los mensajes institucionales, su comprensión y los niveles de interacción con el uso de la tecnología.

Con la aplicación de esta herramienta de investigación, se agregaron elementos a las recomendaciones que ayudaron a hacer precisiones ante demandas más explícitas de los ciudadanos. Los asistentes al grupo focal

expresaron que actualmente reciben la información de la Empresa a través de vallas institucionales ubicadas en los lugares donde se adelantan las obras que informan sobre su estado; volantes y cartillas educativas que sensibilizan en el cuidado que se debe tener a la entrega del nuevo equipamiento, vivienda, espacio público, plazas, plazoletas, entre otros.

Así mismo en los medios tradicionales de comunicación reciben la información en Televisión a través del programa "Medellín Responde" que se transmite por todos los canales locales donde se exponen las dudas de los ciudadanos y los directivos o encargados de aclarar de manera directa la inquietud; además ven el programa "Camino al Barrio" que es transmitido los fines de semana en los canales locales Teleantioquia, Telemedellín y UNE. Cada fin de semana visita un barrio de la Ciudad donde se visibiliza la transformación en que participa la EDU desde la percepción de los beneficiarios y la ciudadanía en general.

A los participantes del grupo focal, les gustaría recibir la información en las carteleras de los colegios, el parque del barrio, la iglesia, lugares que son puntos de encuentro de la comunidad y fortalecer los afiches en lugares estratégicos como espacio de comunicación. En la radio en programas como "La Gran Mañana" dedicado a contar los avances de la transformación de la ciudad de manera clara y entretenida; así mismo expresan que les gustaría escuchar cuñas que impacten a todos los miembros de la familia en programas dirigidos sobre todo a la juventud y que tengan alto *rating* como las emisoras donde este grupo poblacional escucha *reggaetón*.

Los participantes saben manejar el computador lo aprendieron en programas que la municipalidad ha llevado a los barrios, acceden a Internet desde sus viviendas en los momentos que los miembros del hogar más jóvenes no se encuentran, el uso principal es revisar su correo electrónico y el

secundario es acceder a periódicos locales en línea como El Colombiano, El Mundo y El Espectador para estar informados y al tanto de las últimas noticias.

De las 13 personas que participaron en el grupo focal, todas manejan programas que les sirven para sus actividades diarias como el procesador de palabras, el presentador de diapositivas y la hoja electrónica pero en una forma muy elemental. A la fecha no buscan aprender programas nuevos o innovar con otros dispositivos, simplemente porque no lo necesitan pero se aclara que todos cuentan con teléfono celular.

Plantean la Internet como una herramienta útil además de un muy buen medio de comunicación porque les permite acortar las distancias, acceder a la información que ellos necesitan de manera rápida e instantánea que siempre está a la mano y todos los usuarios pueden generar opinión. La desventaja que fue reiterada entre los participantes es que los jóvenes no le sacan el provecho que la herramienta les da, donde además se crean adicciones a estar siempre en Internet, videojuegos y el celular.

Internet no es un asunto tecnológico para los miembros de este comité, es una práctica cultural que tiene una incidencia directa en la comunidad y hasta en la sociedad porque todo lo que allí pasa es comentado, discutido y analizado por sus vecinos.

Consideran que tanto Internet como el teléfono celular son indispensables, no se imaginan su vida sin ellos y valoran la inserción de la tecnología en las actividades de la vida diaria y el ahorro de tiempo. Todos aprendieron a usar el celular de manera autodidacta, obligados por su trabajo o sólo por interés, en cuanto al uso del computador, sus programas y navegación a través de Internet expresan que les enseñaron en el curso que fue impartido por la Alcaldía de Medellín en 2009 en el marco del programa Enrutados liderado por la UNE Telecomunicaciones y Medellín Digital que pretende sensibilizar a diferentes

grupos poblacionales en el uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación TIC, mediante la exploración e interacción de estos públicos con los diferentes portales que ofrece la ciudad de Medellín.

Las experiencias narradas por los participantes dan cuenta de un dominio tecnológico porque lograron incorporar Internet y el teléfono celular a la cotidianidad y aprendieron a usar los recursos de la mejor manera posible desde la construcción de imaginarios y una significación importante en marcos de vida cotidiana pero que aún, por su reciente inserción en los barrios objeto de estudio de esta investigación y por las limitantes económicas y de infraestructura tecnológica, los niveles de innovación en los barrios no se dan o se dan de manera muy limitada.

Los participantes manifiestan contar con correo electrónico que revisan permanentemente, al igual que Facebook donde su uso principal es estar al tanto de las actividades de sus compañeros, vecinos y familiares, fechas de cumpleaños, fotografías y encontrar personas conocidas.

En este punto se evidencia el papel tan importante que juega la información para los miembros del Comité, todos encuentran en Internet una forma ágil y práctica de estar al tanto de las noticias locales, nacionales e internacionales y de saber de sus familiares y amigos. El uso, hasta ahora, ha sido una herramienta al alcance de todos. La búsqueda de información generalmente se da a partir de las necesidades de su ámbito social como estar al tanto de las obras que se realizan en la zona, proyectos priorizados a través del programa de Planeación Local y Presupuesto Participativo, cursos afines a sus intereses (cocina, mecánica, manualidades) y temas de salud.

A la EDU la conocen desde que hacen parte de la mesa que acompaña el proyecto "Parque de la Vida", lo que significa poco conocimiento y posicionamiento de la Empresa por parte de los ciudadanos, sólo hay

recordación donde se realizan obras y se tiene cercanía. Igualmente comparan la EDU con la IDU (Instituto de Desarrollo Urbano de Bogotá) donde resaltan los procesos de corrupción de Bogotá y esperan que Medellín no se contamine porque a la fecha las obras ejecutadas tienen cumplimiento del 100% con reconocimiento local e internacional.

Los participantes expresan que la información con la que cuenta la EDU en sus sitio es muy especializada en contenidos arquitectónicos, económicos y técnicos, es importante lo que allí se plasma porque permite mostrar a otros barrios, ciudades y países la transformación que han tenido la ciudad, cada uno de los parques bibliotecas, colegios, jardines infantiles, espacios públicos, plazas, hospitales, estaciones de policía, entre otros.

Así mismo refleja el estado y avance de las obras que adelanta en cada una de las comunas de la ciudad, las inauguraciones que se realizarán, y un espacio dedicado a la contratación donde miramos y hacemos seguimiento a cada una de las inversiones realizadas por la Empresa.

Los asistentes expresan frente a la información que difunde la EDU en su sitio Web, no se relaciona con los problemas que viven en su comunidad o colectivo porque lastimosamente toda la participación comunitaria, el esfuerzo y acompañamiento que ellos realizan a cada una de las obras desde su misma concepción, no se ven reflejadas en los contenidos del sitio Web. Asumen que la EDU priorizan los elementos arquitectónicos y estéticos que son el referente que la gente busca en la página pero no se ven reflejados los esfuerzos y necesidades que fueron satisfechas con este tipo de intervenciones. No cuentan con una voz directa con quien se sientan identificados con la información que se difunde.

Los colaboradores explican que al no verse identificados y no encontrar información de su interés, la frecuencia con que consultan el sitio Web se limita

de dos a tres veces al mes, la consulta primordial es para conocer elementos de contratación que se están publicando para hacer seguimiento y veeduría al proceso de contratación o para identificar procesos en los que ellos como comunidad puedan participar.

Frente a los problemas más importantes que viven en su colectividad y que deberían de verse reflejados en los sistemas de información y comunicación de la EDU, expresan que estos medios lo que podrían permitirle a la comunidad en un primer momento es plasmar aquellas comunidades que han sido beneficiarias y los problemas y conflictos que han cambiado gracias a la intervención realizada por la EDU y en un segundo momento tener un espacio en los sistemas de información y comunicación donde se canalicen los problemas que identifica la misma comunidad, priorizando las obras y necesidades que ellos saben que podrían minimizar el conflicto. El ejemplo dado por el grupo parte del principio que Medellín tiene barrios donde hay muchas quebradas que requieren de tratamiento para que las condiciones de salubridad se mejoren, a través de medios y sistemas de comunicación los ciudadanos podrían priorizar intervenciones en parques lineales para recuperar los espacios públicos que están cerca de la cañada y hoy son foco de botadero de escombros y basuras, se podrían construir equipamientos que sean centros de barrios donde se sensibilice a la población que además sean complementados con zonas de recolección de residuos sólidos y reciclaje y obras artísticas diseñadas por la misma comunidad.

Sobre las iniciativas para resolver los problemas que viven en la colectividad, los asistentes proponen se dé un espacio o micrositio por barrio o comuna para discutir los temas y propuestas que sean del interés de los ciudadanos a través de reuniones o foros discusión donde todos encuentren un espacio virtual que permita no solo opinar sino aportar a la construcción desde una visión más global.

La manera como la EDU podría ayudar resolverlos, expresan que la verdad la Empresa lo han hecho en barrios a los cuales antes nadie entraba y hoy son ejemplo de transformación, sus profesionales acompañan en todo momento el desarrollo de cada espacio que se transforme, ayudando a la resolución de conflictos entre los habitantes y convirtiendo el entorno en lugares de encuentro ciudadano. Proponen realizar recorridos virtuales a través de su sitio Web, videos y fotografías, como un componente de reconocimiento de otros sectores que se han intervenido, generando credibilidad y aportando con este ejemplo a entender la mejor forma de resolver los conflictos que se presenten.

En el punto sobre la presencia en este sitio Web del colectivo o comunidad para hacer llegar sus iniciativas o demandas a la EDU, expresan que hoy la EDU tiene un sitio de contratación que funciona de manera eficiente y efectiva, se podría tener un espacio similar que permita a la comunidad postular sus proyectos y sus iniciativas. Igualmente se podrían realizar una construcción colectiva a partir de concursos donde se ejecute la mejor propuesta de planeación y mejoramiento del barrio y los jurados sean los demás ciudadanos y directos beneficiarios.

Los medios de información y comunicación que siente más afines para expresar sus demandas a la EDU, explican que en You tube se ven documentales de la Empresa muy interesantes que no están visibles en su sitio Web y por unanimidad los participantes definen esta herramienta como la mejor forma para transmitir su qué hacer materializando las demandas de los ciudadanos. En cuanto al medio más afín, los participantes expresan que los videos, Facebook y los celulares serían la manera más efectiva para llegar a comunidad a la EDU.

Los participantes expresan la importancia de lograr una interacción con la EDU a través de canales que estén disponibles las 24 horas y se muestran dispuestos a participar con sus ideas los proyectos que se adelanta. Explican

que para el proyecto del Parque de la Vida ellos podrían participar en una fase posterior como padrinos de este espacio donde le puedan mostrar a la ciudad en general a través de las redes sociales lo que ha significado tener este espacio.

Todos los participantes muestran agrado al sentir que podrían recibir mensajes de textos a través de sus teléfonos móviles así no sean de última tecnología, expresan necesitar información sobre los avances de las obras, invitación a participar de otras mesas de trabajo, procesos de contratación, proyectos que se ejecutarán cerca de mi barrio, datos sobre la inversión que realiza la alcaldía en la ciudad, invitaciones a eventos, ferias de contratación.

Con las respuestas obtenidas se construyó la matriz que visibiliza las conclusiones para una de las categorías propuestas.

Categoría	Elementos
Uso: habilidad con que las personas utilizan Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del computador y programas base del paquete de office. Uso principal: revisión de correo electrónico. Uso secundario: acceso a periódicos locales en línea. • Identificación de Internet y el teléfono celular como indispensables que acompañan las actividades de la vida diaria y el ahorro de tiempo.
Contenido: información compuesta por datos y temas	<ul style="list-style-type: none"> • Asumen Internet no solo como un elemento tecnológico, es entendido como una práctica cultural que tiene una incidencia directa en la comunidad y la sociedad. • Recorridos virtuales por los barrios que han sido transformados • Poder contar con sistemas de información y comunicación donde se canalicen los problemas que identifica la misma comunidad.
Participación ciudadana: mecanismos con los cuales los ciudadanos participan de la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • No se reflejan los problemas que viven en su comunidad o colectivo porque toda la participación comunitaria y social no se ven reflejadas en los contenidos del sitio Web. • No cuentan con una voz directa con quien se sientan identificados con la información que se difunde el sitio Web.
<ul style="list-style-type: none"> • Interactividad: interacción y nivel de respuesta entre usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de redes sociales como Facebook para comunicarse con otros usuarios. • Participación y veeduría a través del sitio de contratación • Permiten la participación mensajes de textos a través de sus teléfonos móviles así no sean de última tecnología, expresan necesitar información sobre actividades que adelante la Empresa.

Tabla 5. Análisis categorial. Autoría propia

Para concluir este punto metodológico del trabajo de grado se identifica una serie de recomendaciones que surgen a partir de las necesidades, motivaciones y expectativas que desean obtener los ciudadanos fortaleciéndose así el principio de participación social en el diseño de políticas de información relacionadas con el desarrollo de barrios, de parte de una empresa. De acuerdo a las tesis de Michel de Certeau (1990) se cumple así un proceso importante: el diseño de estrategias que se confrontan a las tácticas elaboradas por los propios usuarios de las TIC en los barrios a fin de saber si la oferta de las de iniciativas de la EDU la puede satisfacer.

Entrevistas a profundidad con personal de la EDU: La importancia del siguiente inciso radica en el proceso de retroalimentación y percepciones del público interno respecto a las TIC, el proceso de comunicaciones a través de medios virtuales que maneja la Empresa y su posible proyección. Esta herramienta se aplicó durante la primera semana del mes de diciembre de 2011.

Se entrevistaron a tres personas de la alta gerencia: María Eugenia Ramos Villa - gerente general, Carlos Alberto Montoya Correa - gerente de gestión urbana e inmobiliaria y Juan Esteban Velásquez - asesor de la gerencia general con el objetivo de identificar el impacto de las TIC en el direccionamiento estratégico y en el plan de desarrollo que se implementará. Las preguntas se enmarcaron en la importancia que tienen las TIC y su relación con el proceso de formación de un uso social para la Empresa en una conversación más fluida que le permitiera a los entrevistados expresar sus ideas y perspectiva frente al tema.

María Eugenia Ramos Villa Gerente general de la EDU es Ingeniera Civil de la Escuela de Ingeniería de Antioquia y especialista en Finanzas y Evaluación de Proyectos. Docente en la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

Durante más de 20 años desempeñó cargos en los sectores público y privado entre los que se destacan: la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio de Medellín durante la administración de Sergio Fajardo Valderrama, la Dirección Ejecutiva de la Corporación Pacto Ciudadano y la Coordinación del Plan de Desarrollo de la Dirección de Planeación 2008-2011.

Llegó a la Gerencia de la EDU el 21 de junio de 2010 y sus mayores retos están representados en adelantar los cronogramas de obra de los proyectos estratégicos de la Alcaldía de Medellín. Su expectativa se cifraba en hacer una excelente gestión que permita el cumplimiento del Plan de Desarrollo del ex - Alcalde Alonso Salazar Jaramillo.

Su reto principal estaba determinado en definir el direccionamiento estratégico a la Empresa, logrando implementar una metodología de trabajo para los próximos 12 años, por lo tanto se indaga sobre la inclusión de posibles estrategias desde la TIC a la labor social y empresarial.

Explica que en el plan de desarrollo empresarial hay una brecha entre lo que se quiere hacer y lo que se tiene disponible, y la solución suelen ser tecnologías de información, una cosa es alcanzar una meta y la otra es contar con las herramientas necesarias para hacerlo. La tecnología debe ser pensada como un objeto hecho a la medida del usuario al ser generadoras de cambios sociales y culturales. Aunque en la EDU la solución se piensa que está en la tecnología no existe el medio y la estructura empresarial para ejecutarlo.

En este contexto, Ramos expresa que en el plan de desarrollo que se está formulando busca que la solución se dé a través de sistemas de información donde el medio que articula es la tecnología. En la Empresa aun no existe el medio, no se cuenta en el organigrama ni en la estructura organizacional con una cabeza pensante que se convierta en el arquitecto de negocio y que a su vez sea experto en tecnología.

Concluye que hoy la EDU tiene un problema de desarticulación, la información que tiene cada gerencia y dirección son aisladas y no están agrupadas, lo que se pretende es poder tener un sólo lugar donde se relacionen todos los contenidos en una única base de datos central, con esto se proyecta tener al mediano plazo un alto provecho y optimización de la información para hacer análisis cruzados en tiempo real del negocio y respondiendo eficientemente a las necesidades institucionales.

La entrevista se realizó el jueves 1 de diciembre de 8:00 am a 9:00 am en las instalaciones de la EDU en el parque de San Antonio.

Carlos Montoya Correa Gerente de gestión urbana e inmobiliaria de la EDU es arquitecto de la Universidad Nacional sede Medellín. Docente en la Universidad Pontificia Bolivariana y en la Universidad Nacional sede Medellín.

Durante más de 20 años se desempeñó en el sector público como Consultor del Municipio de Medellín en el área de vivienda en la solución de 30.000 unidades; Director de la formulación y ejecución del PRIMED (Programa integral de Mejoramiento de Barrios Subnormales en Medellín) con el apoyo del gobierno de Alemania y Núcleos de Vida Ciudadana en Villa del Socorro y La Esperanza con al AID de USA ganadores del premio Dubai en 1998. Codirector nacional de la formulación del programa de Desarrollo Institucional y Comunitario en Ciudad Bolívar DIC con la Unión Europea. Así mismo participó en la reconstrucción de la zona 3 de Armenia en los barrios San José, Quindío y La América.

Desde 2004 se desempeña como gerente de Vivienda y Hábitat de la EDU en los proyectos de expansión urbana en Pajarito, redesarrollo de predios en alrededores de Moravia, y del programa Mejoramiento Integral de Barrios mediante la consolidación habitacional en las quebradas Juan Bobo y La Herrera, presentado en el IV Foro Mundial de la ciudad en Nanjing (China),

proyecto ganador del premio Dubai 2008 y segundo premio en la Bienal Panamericana de Quito 2010.

Actualmente está coordinando los proyectos de renovación urbana en las zonas céntricas integradas a los sistemas de movilidad.

Expresa que la Empresa realiza algunos asomos para estar inmersa en las TIC como Twitter y Flickr, pero esa forma es muy tímida y poco adecuada, además la información es muy lenta porque a muchos de los ciudadanos que la EDU impacta requiere desplazarse para acceder a ella. Igualmente es entendida sólo como canal de comunicación, no es la forma de iniciar a generar conocimiento y empoderamiento a la ciudadanía. Se deben usar aquellos medios a los que la gente pueda acceder.

En cuanto al trabajo con la ciudadanía, expresa que se podría implementar una estrategia con las TIC, por ejemplo con las herramientas móviles se podría interactuar con los ciudadanos a través de mensajes de texto vía telefonía celular. Este dispositivo tiene una alta penetración, que es explorada por *realities* donde se vota para que su artista o amenazado favorito no salgan del programa.

Por lo tanto la Empresa podría implementar en una primera fase una base de datos con un perfil determinado y números telefónicos para tener en segunda fase la posibilidad de preguntar a la comunidad a través de mensajes de texto qué necesidades tiene y cómo podría la EDU transformar su entorno, formando estas iniciativas una parte fundamental de la estrategia que se pretende implementar para mejorar los procesos de interacción entre la institución y sus públicos objetivos, a través de las TIC.

No todos acceden a kioscos o cuentan con Internet en el hogar, poco visitan la Web, los proveedores sólo lo realizan para proceso de contratación, no hay el interés en nuestro sitio. Se debe hacer un proceso de apropiación a los usuarios

en general con un motivador que surja de su necesidad o del deseo, para lograr una estrategia motivacional que haga que el ciudadano desee ingresar a la Web de la EDU.

Concluye que la Empresa hoy busca en su plan de desarrollo y expansión ser el operador urbano de la renovación de la ciudad, que sea un brazo articulador; de allí es necesario contar con otras visiones empresariales que tengan como norte la protección a moradores pero donde además hay que vincular al sector inmobiliario privado para hacer convenios de cooperación, el cliente directo está en estos posibles inversionistas. Por lo tanto se debe tener claro desde el mercadeo empresarial quién es el cliente para acercarlo y lograr personalizar los servicios a ofrecer de acuerdo a cada proyecto inmobiliario.

Desde el mercadeo hoy la EDU tiene la P del producto, pero no cuenta con la P de promoción porque pocos conocen la marca, se debe dar enfoque y segmentación, nos deben conocer inmobiliarios y propietarios de grandes manzanas para que la Empresa haga su labor allí a través de sus casos de éxito.

La entrevista se realizó el viernes 2 de diciembre de 7:30 am a 9:15 am en las instalaciones de la EDU en el parque de San Antonio.

Juan Esteban Velásquez, consultor para el desarrollo de software a través para el montaje de proyectos en la EDU, es ingeniero informático de la Escuela de Ingeniería de Antioquia y especialista en alta gerencia. Docente en la Escuela de Ingeniería de Antioquia.

Durante la administración de Sergio Fajardo se desempeñó como subsecretario de informático, logró implementar SAP Public Sector Collection and Disbursement (SAP PSCD) que le permitió al municipio computarizar sus manuales de operaciones. Ahora, por primera vez, Medellín está en capacidad

de llevar registros en actuales de las cantidades de impuestos que son cobrados, el número de quejas que se reciben junto con las soluciones dadas, al igual que sobre otros temas que tienen impacto sobre sus ciudadanos.

Hoy está en la EDU con el objetivo de estructurar planes estratégicos de tecnología de información de tal forma que estén adaptados a las necesidades futuras de la Empresa y se conserven vigentes sin más modificaciones sustanciales que las que provienen de la aparición de nuevas tecnologías, así mismo se dará soporte a la operación del día a día de la Empresa utilizando las mejores prácticas del mercado y manteniendo siempre la disponibilidad necesaria para que el objeto de la organización perdure en el tiempo.

Desde esta consultoría tiene varias interacciones con la Intranet porque allí está la forma cómo opera la EDU y el proceso interno que he aprendido a leer para lograr desarrollar el proyecto ERP. La Intranet es vista como una herramienta de apoyo a la gestión de la calidad, no como una herramienta de comunicación porque la información no es para todos y quienes la buscan no lo hacen a través de este medio sino de carteleras.

Para abarcar y entregar información al público interno, expresa que la Intranet no es la herramienta correcta; ésta se puede potenciar a través de otras TIC, allí se debe volcar toda la estrategia comunicacional a ese medio.

La Intranet cuenta con una información valiosa, pero no tiene la disposición gráfica llamativa para que el empleado no quiera salirse inmediatamente, sólo lo usa como canal informativo, no tiene transaccionalidad. Se podría por ejemplo, aplicar una estrategia que le permita al público interno acceder a su colilla de pago, después se engancha con más información logrando incrementar el tráfico en sitio, convirtiendo la Intranet en un motivante interesante para informar y retroalimentar al público interno.

Concluye que en la EDU, el departamento de sistemas se encarga de dar soporte en la infraestructura haciendo posible que cada empleado pueda cumplir su labor siendo una tarea netamente operativa, el ideal sería tener una arquitectura empresarial que integre a las personas, la tecnología y los procesos que le generen un valor a la Empresa y gobernabilidad de la tecnología que permita ahorrar esfuerzos, maximizar recursos y tener una razón de ser, no con estrategias aisladas como funciona hoy.

La entrevista se realizó el viernes 2 de diciembre de 2011 de 2:00 pm a 3:40 pm en las instalaciones de la EDU en el parque de San Antonio.

5. CONCLUSIONES

Las intervenciones en el territorio requieren de un alto grado de participación e inclusión social para que todos los actores tengan voz y voto en las decisiones públicas que transformarán radicalmente su entorno para que hagan parte del debate y permita a las ciudades tener una política transversal como lo propone la teoría de los usos sociales.

Se convierte en el objetivo central contar con una política incluyente que logre el interés y apuesta por parte de la ciudadanía en general. El reto entonces es lograr incluir las tecnologías de información y comunicación como herramientas que aumenten la participación de todos los sectores de la sociedad, donde se empoderen de los procesos y de la información que se genera en cada una de las zonas de la ciudad de acuerdo a sus imaginarios y reales demandas de información y comunicación de los usuarios.

Para lograr generar una ciudadanía crítica y activa de los contenidos que produce y consume, se debe definir el impacto de las tecnologías de información y comunicación sobre el desarrollo elementos flexibles y adaptables a diversas demandas sociales y culturales de la ciudad.

Por tanto, es necesario resaltar que se requieren de apuestas de los distintos actores, para este caso de la EDU que interviene en la transformación urbanística y social, donde hay posturas comunes para lograr objetivos conjuntos facilitando la creación de una multiplicidad de expresiones en la Red. Aparece así el desarrollo de estrategias entendidas como aquellas acciones que se efectúan con el objetivo de lograr involucrar a los actores en la construcción de políticas públicas y gubernamentales y su implementación de tácticas como

apropiación de las TIC por parte de los ciudadanos en la construcción de tejido social.

Así mismo la sociedad apunta a que una comunidad virtual, no es realmente virtual, es vivenciada por sus participantes y causa fuerte impacto en sus hábitos y necesidades de información (aprehensión del conocimiento y divulgación de éste, siendo el conocimiento cualquier tema, no necesariamente científico, literario o intelectual), que está acompañado de modelos participativos para propiciar el desarrollo social de acuerdo con las necesidades y la cultura de las zonas que se intervendrán.

Como hallazgo principal se evidenció una desarticulación al interior de la Empresa, expresado en el análisis de la matriz DOFA de la Intranet y en las entrevista a profundidad, los contenidos de la red tanto para el público interno como externo no son permanentes, impactantes y pensados como elemento estratégico, asunto que es percibido por la comunidad. Por lo tanto se deben generar estrategias alternativas con el objetivo de aprovechar las ventajas que tiene la Intranet para enviar mensajes estratégicos a sus usuarios internos, logrando materializar una cultura informativa en la Empresa.

En la matriz FLOR se identificó que se deberá generar un clima de autoconfianza, respeto y compromiso de los servidores públicos hacia la generación y propuesta de iniciativas innovadoras capaces de hacer frente a los desafíos que impone las intervenciones que pretende realizar la Empresa a través de las TIC.

En cuanto a los contenidos del sitio Web, se resalta la importancia de contar con videos explicativos y didácticos sobre la forma cómo se ejecutan las obras en el marco del urbanismo social, cívico y pedagógico con un carácter altamente institucional.

Igualmente se identificó que debe existir desde la dirección de comunicaciones un direccionamiento para el manejo de los contenidos, la estructura y el tono del mensaje a comunicar a través de las TIC.

Es importante resaltar del grupo focal, la importancia de contar con recorridos virtuales por los barrios que ha intervenido la EDU, donde se muestre la transformación positiva, permitiendo de igual manera participación e interventoría de los procesos que se adelantan en estas zonas.

Por lo tanto se recomienda entender las apuestas sociales, culturales, económicas y políticas que trascienden con el uso de las TIC de una simple entrada a la generación de prácticas, usos más complejos y eficaces en términos de democratización verdadera de Internet y telefonía celular, para que cada persona adquiera hábitos en consonancia con sus expectativas y habilidades.

El hallazgo principal propuesto en el objetivo general del trabajo de grado de identificar una serie de estrategias que permitan la participación ciudadana a través de las TIC, se cumple con el siguiente capítulo donde se presentan las recomendaciones que facilitan a la Empresa impactar sus públicos objetivos.

6. RECOMENDACIONES

Durante la construcción del trabajo de grado, se identificaron las necesidades de información y comunicación tanto del personal de la EDU como de los públicos usuarios y actores con que trabaja. Si la Empresa cuenta con sitios Web mejor estructurados, planificados y diseñados habrá mejor comunicación entre la Institución y sus usuarios y se podrán implementar las recomendaciones que se presentan en este capítulo.

Con las conclusiones obtenidas, se propone un plan de acción al corto plazo que entrega como resultado una tabla que esboza objetivos y estrategias para cada uno de los públicos identificados que permitan impactar positivamente el sistema de comunicación.

PROBLEMA IDENTIFICADO EN EL GRUPO FOCAL	PLAN DE ACCIÓN
Información del sitio Web especializada principalmente en contenidos arquitectónicos, económicos y técnicos.	Contar con contenidos en el sitio Web que reflejen aspectos más amplios de las intervenciones que realiza la Empresa donde los beneficiarios se vean incluidos y participen en la construcción de la información.
En el sitio Web no están expresados los esfuerzos y necesidades que fueron satisfechas con las intervenciones ejecutadas al no tener una voz directa con quien se sientan identificados con la información que se difunde.	Materializar en sitio Web la metodología de construcción colectiva con la que se intervienen los territorios
La EDU tiene un sistema de contratación a través del sitio Web que es resaltado por los participantes.	Aplicar la manera como se democratiza la contratación a través del sitio Web en el resto de contenidos que son de interés de la ciudadanía.
Para recibir las iniciativas por parte de la colectividad, los asistentes proponen se dé un espacio o micrositio por barrio o comuna para discutir los temas y propuestas que sean del interés de los ciudadanos en un espacio virtual.	Implementar un micrositio a través de foros temáticos por zonas de la ciudad donde se discutan temas pertinentes a las necesidades de cada comuna de la Ciudad.
Tener un espacio para la realización de recorridos virtuales, videos y fotografías, como un componente de reconocimiento de otros sectores que se han intervenido, generando credibilidad y aportando con este ejemplo a entender la mejor forma de resolver los conflictos que se presenten.	Contar con un canal a través de You tube para difundir la información a través de documentales y recorridos virtuales.
Los participantes expresan la importancia de lograr una interacción con la EDU a través de canales que estén disponibles las 24 horas y se muestran dispuestos a participar con sus ideas los proyectos que se adelanta.	Implementar un plan padrino de los espacios públicos a través de Twitter y Facebook donde los ciudadanos lo protejan y cuiden con mensajes alusivos a cada escenario.
Necesidad de información sobre los avances de las obras, invitación a participar de otras mesas de trabajo, procesos de contratación, proyectos que	Envío de mensajes de texto con contenidos que inviten a la participación democrática y construcción colectiva.

se ejecutarán cerca del barrio, datos sobre la inversión que realiza la alcaldía en la ciudad, invitaciones a eventos, ferias de contratación.	
Falta apropiación por parte de los usuarios	Se debe hacer un proceso de apropiación a los usuarios en general con un motivador que surja de su necesidad o del deseo, para lograr una estrategia motivacional que haga que el ciudadano desee ingresar a la Web de la EDU.

Tabla 6. Plan de Acción. Elaboración propia

PÚBLICO	OBJETIVO	ESTRATEGIA
<p>Interno: personas que tienen una relación directa con la Empresa y se ven afectadas positiva o negativamente por las decisiones administrativas y gerenciales que tome la Entidad. (Personal vinculado, prestadores de servicios, personal en misión, incluye a todo el personal de aseo, mantenimiento y conductores)</p>	<p>Motivar al personal interno de la EDU a que conozcan las aplicaciones y recursos que ofrece la Intranet</p>	<p>Fase I: Consulta en línea de comprobantes de egreso cartera y agenda de eventos que genere tráfico en la Intranet para que conozcan la herramienta.</p> <p>Fase II: entregar tips a través de POP UP, de las demás posibilidades que da la Intranet para descargar por ejemplo los formatos del SIGO.</p> <p>Fase III: chat entre el personal para compartir documentos, dudas y sugerencias frente a los distintos programas y proyectos.</p>
<p>Mixto: personas que tienen una relación cercana con la Empresa y a quienes les interesa de manera particular conocer las decisiones administrativas y gerenciales que tome la entidad, aunque necesariamente no se vean afectados de forma directa. (Contratantes, gabinete Municipal y otras entidades descentralizadas, interventores, junta directiva, empresas que ejecutan las obras, ACI, Medellín Conventions and Visitors Bureau, gobernación de Antioquia, Área Metropolitana)</p>	<p>Generar mecanismos de retroalimentación y opinión alrededor de los proyectos que adelanta la EDU.</p>	<p>Fase I: boletines informativos mensuales que serán diseñados para aquellos entes públicos donde se cuenten los avances institucionales y se empiece a referenciar el Twitter, Flickr, Facebook, entre otros.</p> <p>Fase II: generar tráfico y círculos de opinión e interacción a través Twitter, Flickr, Facebook, entre otros.</p>
<p>Externo: son las</p>	<p>Posicionar a la</p>	<p>Fase I: Levantamiento de información y</p>

<p>personas que pueden interactuar con la organización, pero no pertenecen a ella. Pueden tener intereses generales en conocer su gestión o decisiones administrativas.</p>	<p>EDU a nivel de ciudad con las comunidades que están ubicadas en las zonas donde se adelantan programas y proyectos.</p>	<p>unificación de base de datos que contenga correo electrónico y celulares</p> <p>Fase II: Envío de mensajes motivacionales para la interacción a través de mensajes de texto a celulares y correos electrónicos. Así mismo contar con un canal a través de You tube donde se visibilice el trabajo que se realiza actualmente.</p> <p>Fase III: Invitación a participar de los espacios que se adelantarán con la implementación de herramientas TIC para interactuar con los actores y recibir propuestas de su parte como se propuso en el grupo focal, imitando el proceso de contratación que adelanta la Empresa actualmente.</p>
	<p>Medios de comunicación masivos zonales, comunitarios y especializados.</p>	<p>Fase I: Contar con un banco de imágenes, video, boletines y presentaciones en línea para que los periodistas accedan a la información.</p> <p>Fase II: construcción de noticias a través de Twitter como campaña de expectativa dirigido a los periodistas.</p> <p>Fase III: entrevistas en línea con las distintas gerencias que permitan llegar a medios internacionales.</p>
	<p>Gremios como el Comité Intergremial, Camacol, La Lonja Propiedad Raíz, Proantioquia, Sociedad Antioqueña de Ingenieros, Cámara</p>	<p>Fase I: Envío de correo masivo con flyer que invite a conocer los medios virtuales de la EDU</p> <p>Fase II: Envío de mensajes a través de</p>

	Colombiana de la Infraestructura, la Andi y Fenalco, Clúster y empresas del sector de la construcción, salud y turismo.	redes sociales que inviten a estos gremios a conocer los avances de la EDU y el portafolio de servicios en línea. Fase III: ventana que permita recibir por parte de estos gremios programas y proyectos a desarrollar en alianzas público privadas
--	---	--

Tabla 7. Estrategias por públicos objetivos. Elaboración propia

Para lograr satisfacer las necesidades de información y comunicación que fueron identificadas en el capítulo 4, la EDU deberá definir en el plan de desarrollo institucional que se está formulando actualmente, la trascendencia e importancia de las TIC en los procesos organizacionales, en el direccionamiento estratégico empresarial y de ayuda mutua basada en una identidad compartida con los actores estratégicos, donde sería importante contar con un arquitecto de mercados tecnológicos o Community Manager que esté destinado a implementar las estrategias a través de las TIC que se proponen a lo largo de este trabajo de grado y realizar una alianza estratégica con Medellín Digital.

Así mismo es indispensable aplicar lineamientos estratégicos producto de esta investigación con el manejo del contenido visual e informacional e incluir un manual de funciones del personal que permita a la dirección de comunicaciones de la Empresa definir roles y actividades a desarrollar de cada uno de los comunicadores y publicistas que hacen parte de la Dirección con el elemento transversal de consolidar la marca corporativa a través de la estrategia de posicionamiento en las TIC.

Con la posible implementación de estos lineamientos se busca que el tono de comunicación que se maneja, el desarrollo técnico, las temáticas y su profundidad, sean coherentes entre sí y con las políticas de la dirección de

comunicaciones como se evidenció en el análisis de los sitios Web, las entrevistas a profundidad y los grupos focales, teniendo siempre como norte la importancia de interactuar a través de las TIC con sus distintos actores donde se dé respuesta a las necesidades de información y comunicación tanto del personal de la EDU como de los públicos usuarios con que trabaja.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez, G. (2009). Etnografía virtual: exploración de una opción metodológica para la investigación en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Q*, 3, (6), 1-31.

Andreatta, V. (2008). Favela-Bairro, un nuevo paradigma de urbanización para asentamientos informales. *Cuadernos Internacionales de Tecnología para el Desarrollo Humano*, 3, 15-22.

Aparici, R. & García, A. (2008). *Lectura de imágenes en la era digital*. Madrid: De la Torre.

Bolívar, T. & Baldó, J. (1995). *La cuestión de los barrios*. Venezuela: Monte Ávila.

Cloutier, J. (2001). *Petit traité de communication. Emerec à l'heure des technologies numériques*. Montréal: Carte Blanche.

Colombo Villarrasa, C. (2001). *E-participación: las TIC al servicio de la innovación democrática*. Barcelona: UOC.

Echeverría, J. (1999). *Los señores del aire: telépolis y el tercer entorno*. Barcelona: Destino.

Giraldo, A. (2006). *Medellín: el complejo camino de la competencia armada*. Bogotá: Gamboa.

- Giraldo, J. (2009). *Guerra urbana, crimen organizado y homicidio en Medellín, en Seguridad pública*. Medellín: Universidad EAFIT – Centro de Análisis Político.
- Gómez Mont, C. (2005) *Tejiendo hilos de comunicación, los usos sociales de internet en los pueblos indígenas de México*, Tesis doctoral, México: UNAM.
- Gómez Mont, C. (2009). *La sociología de los usos: una perspectiva en construcción desde la escuela de pensamiento francófono y anglófono*. México: UNAM.
- Marín Ochoa, B. (2010). *Metodologías de investigación 1, 2, y 3*. Notas de clase. Documentos para la Maestría en Comunicación Digital. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Mattelart, A. & Mattelart, M. (2010). Comunicación para el desarrollo: Análisis y perspectivas. *Revista Chasqui Latinoamericana de Comunicación*. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://chasqui.comunica.org/>.
- Noguera, J. E. (2001). *La ordenación urbanística: herramientas, conceptos y prácticas*. Barcelona: Electa.
- Palau, J. F. & Llorente, M. V. (2009). *Reintegración y seguridad ciudadana en Medellín: un balance del Programa de Paz y Reconciliación (2004-2008)*. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz. Serie Informes No. 8.
- Pinto, R. & Grawitz, M. (1967) *Analyse de contenu et theorie* En: *Méthodes Des Sciences Sociales*. Paris: Dalloz.
- Ruiz, J. (1997). *La teoría social de la ciudad*. Medellín: Centro de Estudios de Opinión de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad

de Antioquia.

Valderrama, C. E. (2007). *Ciudadanía y comunicación*. Bogotá: Siglo del Hombre.

REFERENCIA CIBERGRÁFICA

Andreu, J. et al. *Encuestas electrónicas*. Artículos de opinión. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://bit.ly/k4UNvp>.

Borrás, V., López, P. & Lozares, C (1999). La articulación entre lo cuantitativo y lo cualitativo: de las grandes encuestas a la recogida de datos intensiva. *Revista Qüestió*, 23 (3). Barcelona: Grupo de Estudios Sociológicos, Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 16 de junio de <http://www.raco.cat/index.php/Questiio/article/viewFile/26964/26798>.

De Certeau, M. (1986). *Invencción de lo cotidiano, introducción general*. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://es.scribd.com/doc/32722747/Michel-de-Certeau-La-invencion-de-lo-cotidiano>.

De Clercq, Lize (2011). *La Web 2.0 nuevas formas de aprender y participar*. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://edusol.info/es/bitacora/eraser/Web-20-nuevas-formas-aprender-participar-nuevo-libro>.

Díaz De Rada, V. (2010). *Utilización de nuevas tecnologías para el proceso de recolección de datos en la investigación social mediante la encuesta*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://bit.ly/jXCf13>.

Finkelievich, S. (2000). *Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación*. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://goo.gl/jowHN>.

García Canclini, N. (2011). *Consumidores y ciudadanos*. Recuperado el agosto 13 de 2011 de <http://goo.gl/16JRH>.

García Domingo, B & Quintana Díaz, J. *Técnicas de investigación. Métodos de investigación y diagnóstico en la educación*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://goo.gl/7uob7>.

Godás, X. (2011). *La era 2.0: Web, democracia, urbanismo y ciudadanía*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://goo.gl/vA504>.

Lévy, P. (2004). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. Washington. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://goo.gl/RZr1C>.

Mayans, J. (2003). *El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://goo.gl/sgY7G>.

Martínez G., R. (2011). *El uso de técnicas de investigación en línea: desde el análisis de logs hasta la encuesta electrónica*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://bit.ly/kAcB9B>.

Martínez, G. (2011). *Internet y ciudadanía global*. Recuperado el 17 de junio de 2011 de <http://goo.gl/j4osd>.

Planells, M. I. (2003). *El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local*. Recuperado el 20 de marzo de 2012 de <http://goo.gl/Pb6GT>.

Reguillo, R. (2007). Ciudad y comunicación. densidades, ejes y niveles. *Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de*

Comunicación Social. Recuperado el 25 de septiembre de 2011 de <http://goo.gl/UIA99>.

Rincón, O. (2008). No más audiencias, todos devenimos productores. *Revista Comunicar 30, Huelva*. Recuperado el agosto 12 de 2011 de <http://goo.gl/MKm6e>.

Ruta, N. (2011). Recuperado el 12 de noviembre de 2011 de <http://goo.gl/IUz2X>.

ANEXO A. PLANTILLA DE ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB Y DE INTERNET

	SEMANA 1 - Intranet	SEMANA 2 - Intranet	SEMANA 3 – página Internet	SEMANA 3 – página Internet	CONCLUSIONES
Manejo visual					
Infografía					
Audio					
Video					
Contenido					
Tipo de contenido					
Interacción					
Niveles de interacción					

ANEXO B. PREGUNTAS GRUPO FOCAL

- ¿Cuál es el uso que le dan a Internet?
- ¿De esos usos cuál es el primordial?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de Internet?
- ¿Cuál es la importancia de las ventajas que brinda Internet?
- ¿Qué tecnologías usa y cómo las usa?
- ¿Dónde frecuentan Internet?
- ¿Dónde aprendieron a usarlo?
- ¿Le parece importante para su colectivo/persona la información que EDU difunde en su sitio Web?
- ¿La información que difunde la EDU en su sitio Web se relaciona con los problemas que viven en su comunidad o colectivo? ¿Se siente representado en él?
- ¿Con qué frecuencia consulta este sitio Web?
- ¿Cuáles considera que son los problemas más importantes que viven en su colectividad y que deberían de verse reflejados en los sistemas de información y comunicación de la EDU?
- ¿Qué iniciativas de información y comunicación propone a la EDU para resolver los problemas que se viven en la colectividad?
- ¿Considera que la EDU de alguna manera puede ayudar a resolverlos?
- ¿Cómo podría el colectivo o comunidad lograr una presencia en este sitio Web a fin de hacer llegar sus iniciativas o demandas a la EDU para resolver los problemas antes mencionados? ¿Para compartir sus inquietudes con otras colectividades a través del sitio de la EDU?
- ¿Qué medios de información y comunicación siente más afines para expresar sus demandas a la EDU: audios, fotografías, videos, blog, Facebook, Twitter o celulares?

- ¿Estaría dispuesto a alimentar con ideas, experiencias, propuestas los canales de información y comunicación que la EDU ponga a disposición del colectivo para impulsar ciertos desarrollos propuestos por la EDU como el Parque de la Vida?
- ¿Qué mensajes de comunicación de la EDU necesitarían recibir a través de sus teléfonos celulares?