



GUÍA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN**

CONTENIDO

1	Presentación.....	4
2	Participación ciudadana.....	5
3	Canales de acceso y medios de interacción	7
4	Grupos de valor	10
5	Participación directa	15
6	Elaboración de Normativa.....	21
7	Formulación de políticas, programas y proyectos	23
8	Ejecución de programas, proyectos y servicios.....	24
9	Rendición de cuentas	24
10	Racionalización de trámites.....	28
11	Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas	29
12	Promoción del control social.....	30
13	Apertura de datos.....	31
14	Diagnóstico de las necesidades de usuarios y grupos de interés	33
15	Mecanismos legales de participación ciudadana	34
16	Evaluación	36

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Canales de acceso.....	9
Tabla 2. Medios digitales	10
Tabla 3. Identificación de grupos de interés y partes interesadas	11
Tabla 4. Necesidades y expectativas	12
Tabla 5. Canales de apoyo a los estudiantes.....	17
Tabla 6. Canales de apoyo a los profesores	19
Tabla 7. Canales de apoyo a los egresados	20
Tabla 8. Canales de apoyo a los administrativos	21
Tabla 9. Canales de comunicación para consultas normativas	23

1 Presentación

Esta guía se ha desarrollado para consolidar e incorporar las medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones institucionales que los afectan en la Universidad del Magdalena. Se trata de dar cumplimiento a lo señalado en la Constitución Política Nacional así como en la normatividad asociada, en especial lo expresado en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 1499 de 2018 de Participación Ciudadana en la Gestión.

La participación ciudadana en la Universidad se relaciona específicamente con las Políticas de Integridad y Buen Gobierno¹ donde se establece que “el Rector y su Equipo Directivo se comprometen a promover la participación de la comunidad universitaria y a sus grupos de interés externos en la planeación y el desarrollo institucional, en beneficio del desarrollo local, regional y nacional; así como a mantener la autorregulación y mecanismos que fortalezcan los órganos de gobierno y las instancias de participación”.

Así mismo, la política de Rendición de Cuentas establece este ejercicio como un deber ético y promueve el desarrollo de una cultura para responder e informar, a sus grupos de interés, de manera oportuna, planeada y participativa, sobre la adecuada gestión, el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas y, en general, de los resultados de la institución.

El objetivo de esta guía es consolidar y establecer los mecanismos institucionales orientados a promover la participación de los grupos interés y usuarios de los servicios en la toma de decisiones y gestión universitaria. De manera particular, identificar los mecanismos a través de los cuales se facilita y promueve la participación de los grupos de interés y usuarios en los asuntos de su competencia, involucrar a los ciudadanos y grupos de valor en la definición, estructuración de futuras acciones de participación en la gestión de planes, programas, proyectos, trámites y servicios.

Este documento se elabora a partir de los resultados del componente de participación ciudadana del FURAG y de los informes de la Oficina de Control Interno para identificar y

¹ Acuerdo Superior 23 de 2019

documentar las debilidades y fortalezas de la participación y la rendición de cuentas de la gestión.

2 Participación ciudadana

La participación ciudadana es una acción colectiva o individual que les permite a los diferentes grupos de valor de la Universidad influir en los procesos, proyectos y programas que les afectan directamente y a la calidad académica y de prestación de los servicios en la Institución. En consecuencia, es importante que cada integrante de los diferentes grupos conozca y ejerza los derechos que otorga la normatividad colombiana e institucional.

5

Así, la participación la pueden ejercer todos los grupos de valor de acuerdo con sus intereses, necesidades y las expectativas de la Institución con respecto a sus contribuciones. Además de los mecanismos de participación que establece la Constitución Política como son las solicitudes de información, peticiones, quejas o reclamos y derechos de petición, la Universidad define espacios concretos para la promoción de la participación ciudadana.

Para esto, todos los funcionarios y dependencias de la Institución tienen el deber de promover los espacios de participación ciudadana y el control social en concordancia con la Constitución Política de Colombia y en el marco de la administración pública y las políticas de integridad y buen gobierno universitario.

Particularmente, la participación ciudadana en la Universidad se hace explícita en las Políticas de Integridad y Buen Gobierno² donde se establece que “el Rector y su Equipo Directivo se comprometen a promover la participación de la comunidad universitaria y a sus grupos de interés externos en la planeación y el desarrollo institucional, en beneficio del desarrollo local, regional y nacional; así como a mantener la autorregulación y mecanismos que fortalezcan los órganos de gobierno y las instancias de participación”.

En el mismo acuerdo superior, las políticas establecen la Rendición de Cuentas como un deber ético y se promueve la cultura de este ejercicio para responder e informar, a sus grupos de interés, de manera oportuna, planeada y participativa, sobre la adecuada gestión,

² Acuerdo Superior 23 de 2019

el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas y, en general, de los resultados de la institución.

En este contexto normativo, la Universidad propone una gobernanza colaborativa con la confluencia de los grupos de valor que dialoguen sobre los diferentes aspectos de la gestión institucional y que promuevan la construcción de espacios de interacción en las diferentes etapas de la participación universitaria. Acorde con el principio de *cocrear con la comunidad* en la generación de servicios y la definición de estrategias como la *innovación* mediante la incorporación de las nuevas tecnologías para habilitar nuevas formas de participación.

6

Los paradigmas de gestión incorporados a la estrategia universitaria definen en parte las etapas de la participación: La gente es primero, Cocreando con la comunidad, Gestión basada en resultados y Adaptación dinámica al cambio.

- La Gente es Primero, priorizando las acciones hacia los intereses de los grupos de valor garantizando su participación y facilitando el control que ejerzan sobre la gestión para el mejoramiento de la calidad educativa. Adoptando un enfoque diferencial para la participación de todos los grupos acorde con sus necesidades y expectativas.
- Gestión basada en Resultados, publicando y comunicando periódicamente a los grupos de valor el avance en la solución de problemas, cumplimiento de los objetivos y logros institucionales para definir correcciones en el curso institucional
- Cocreando con la comunidad, de todos los grupos de valor en la generación de servicios y la definición de estrategias de mejora con el aporte de todos.
- Adaptación dinámica al cambio, respondiendo rápidamente y en articulación con los tres primeros paradigmas ante los cambios del entorno y con la adaptación dinámica y constante de los planes y estrategias de largo plazo

La participación de los diferentes miembros de la comunidad en las decisiones universitarias se identificará de acuerdo con las Instancias de participación existentes y el alcance decisorio y de incidencia de dicha participación. De tal forma que se consideran tanto la participación directa por su alta incidencia en las decisiones como la participación en la gestión donde normalmente se consulta su opinión y conocimiento acerca de los temas en las diferentes etapas (diagnóstico, planeación, implementación y seguimiento y/o evaluación).

De tal forma la Universidad busca fortalecer y promover el uso de los mecanismos de participación directa, así como promover la apertura de espacios de participación en todos los ciclos y escenarios de la gestión.

Acorde con la ley la Universidad se compromete a:

- Realizar audiencias públicas anualmente como uno de los ejercicios de rendición de cuentas participativo
- Incorporar en el plan de gobierno y de acción las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación
- Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos y deberes de los grupos de valor en la gestión universitaria
- Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan
- Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

7

3 Canales de acceso y medios de interacción

La Universidad dispone de diversos canales de acceso e interacción para que todos los grupos de interés puedan acceder a información de trámites y servicios, hacer solicitudes de información, elevar solicitudes ante los consejos de ámbito académico (Tabla 1).

Así mismo, la Institución hace uso de todo tipo de canales para la realización de consultas, rendición de cuentas y demás ejercicios de participación. Cuenta con perfiles en medios digitales que permiten la divulgación proactiva de información para la comunidad en general acerca del acontecer, la gestión y los logros de la Universidad y su reconocimiento en los diversos medios de comunicación del país (Tabla 2).

Cada proceso y dependencia identifica cuáles son los canales de comunicación, los espacios y mecanismos adecuados para facilitarle a los usuarios y grupos de interés participar en la gestión. De esta forma garantizar la calidad, la continuidad del servicio a los usuarios y el relacionamiento con la ciudadanía escuchando sus intereses y opiniones de tal forma que la Institución pueda transformarse oportunamente.

El uso de los canales de comunicación, espacios o mecanismos para la participación requiere el monitoreo del uso de los mismos y de algunas cifras de manera recurrente, tales como grupos de interés representados, temáticas recurrentes en peticiones o propuestas, representantes de organizaciones que interactúan, alertas presentadas frente a la gestión, entre otros. Esta revisión debe darse tanto a los canales de comunicación, los espacios creados y el uso que la ciudadanía les ha dado a dichos espacios para canalizar el interés de participar y ejercer el control social.

Tabla 1. Canales de acceso

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario atención	Descripción
Atención presencial	Atención personal	Carrera 32 # 22-08 Edificio administrativo primer piso	Días hábiles lunes a viernes 8am -12pm y de 2pm – 6 pm	Ventanilla de atención y radicación de comunicaciones Se brinda información a los usuarios y se direccionan las solicitudes a las áreas responsables.
	Radicación comunicaciones			
Atención telefónica	Línea gratuita nacional	018000 180504	Días hábiles lunes a viernes 8am -12pm y de 2pm – 6 pm	Información y orientación sobre trámites y servicios. Recepción, radicación y direccionamiento de las solicitudes de los ciudadanos
	Conmutador	(57 - 5) 4381000 - 4365000		
Virtual	Buzón de atención al ciudadano y PQR	bit.ly/BuzonPQR	Recepción 24/7 Respuestas días hábiles lunes a viernes 8am -12pm y de 2pm – 6 pm	Canal de comunicación directa de cualquier miembro de nuestra comunidad universitaria, partes interesadas, grupos de interés o cualquier ciudadano en general.
	Correo electrónico institucional	ciudadano@unimagdalena.edu.co	Recepción 24/7 Respuestas días hábiles lunes a viernes 8am -12pm y de 2pm – 6 pm	Medio de contacto institucional con los usuarios y grupos de interés
	Radicación por correo electrónico	gestiondocumental@unimagdalena.edu.co	En el horario de atención administrativa de la Universidad se asignará radicado a las comunicaciones recibidas y se notificará tanto a remitentes como a destinatarios para que se inicie el trámite correspondiente	•Solicitudes de estudiantes, docentes, contratistas y comunidad en general. •Comunicaciones externas enviadas de las dependencias de la Universidad
	Plataforma GAIRACA plus	http://gairaca.unimagdalena.edu.co/	Recepción 24/7 Respuestas días hábiles lunes a viernes 8am -12pm y de 2pm – 6 pm	Estudiantes pueden registrar sus solicitudes ante el Consejo Académico, Consejos de Facultad y Consejos de Programa

Tabla 2. Medios digitales

Red	Nombre perfil	Descripción
Página web	http://www.unimagdalena.edu.co/	Portal web institucional
Twitter	http://twitter.com/unimagdalena	Publicación de noticias, eventos, interacción con usuarios
Facebook	https://www.facebook.com/UniversidadDelMagdalena/	Publicación de noticias, eventos, transmisiones Facebook Live
YouTube	https://www.youtube.com/user/unimagdalenatv/	Informativos Unimagdalena, transmisiones vía streaming
Instagram	https://www.instagram.com/unimagdalena	Publicación de noticias, eventos

4 Grupos de valor

La política de calidad de la Universidad alineada al Plan de Gobierno 2016 – 2020 es:

"La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior, comprometida con la satisfacción de sus usuarios, la mejora continua, cumplimiento de estándares nacionales e internacionales para la acreditación y con el cumplimiento de requisitos legales e intereses del estado mediante la autoevaluación permanente, el desarrollo humano y tecnológico y con procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos".

Para su cumplimiento ha definido un manual de calidad que contiene los grupos de valor pertinentes, así como sus necesidades y expectativas para satisfacerlas y comprometida con generar mayor valor social (Tabla 3). Para cada grupo caracterizado se identificaron necesidades y/o intereses, así como las expectativas de cada grupo y de la Institución hacia ellos (Tabla 4).

De tal forma que, a partir de las expectativas tanto de la Universidad como de los grupos de interés, diseña las actividades de participación implementadas tratando de involucrar a cada uno de ellos.

Tabla 3. Identificación de grupos de interés y partes interesadas

Clasificación	Grupo de interés y/o parte interesada
Usuarios internos	Estudiantes Docentes Personal administrativo Egresados
Usuarios externos	Gremios Proveedores Contratistas Padres de familia
Estado colombiano	Ministerio de Educación Nacional Entes estatales
Comunidad y sociedad	Aspirantes Ciudadanía en general

Fuente. Manual de calidad

Tabla 4. Necesidades y expectativas

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o intereses	Expectativas	Lo que espera la Universidad de la parte interesada
Usuarios internos				
Estudiantes	Conformado por los estudiantes activos (presencial y distancia) de programas de pregrado, posgrado y de formación para el trabajo y desarrollo humano. Así como los estudiantes de cursos y programas de educación continua de la Universidad del Magdalena.	Programas académicos pertinentes con registro calificado Plan de estudios con oferta de valor Adquisición de conocimiento Titulación	Bienestar Universitario Recursos, infraestructura y capacidad técnica para prestar servicios educativos. Docentes calificados Materiales de apoyo académico Sistemas de apoyo al aprendizaje Programas con registro calificado vigente y/o acreditación de alta calidad Facilidades y oportunidades para la movilidad	Compromiso y responsabilidad con su proceso de formación. Participación en procesos de seguimiento y evaluación Realimentación a la Institución Cumplimiento oportuno de obligaciones con la Institución Cumplimiento de deberes ciudadanos
Docentes	Conformado por docentes e investigadores que tienen vínculo laboral con la Institución: tiempo completo, medio tiempo, ocasional, catedrático.	Desempeño profesional Remuneración justa Reconocimiento de puntajes Facilidad para realizar investigación y publicación de productividad académica	Condiciones laborales apropiadas Formación, desarrollo personal y profesional Recursos, infraestructura y capacidad técnica para prestar los servicios educativos Servicios y programas de bienestar laboral Facilidades y oportunidades para la movilidad Información de retorno de la evaluación docente Materiales de apoyo académico Sistemas de apoyo al aprendizaje	Buen desempeño laboral y personal Cumplimiento de sus deberes y normas internas Aportes para el mejoramiento de la calidad Participación en los procesos de autoevaluación y en programas de seguimiento Publicación de producción académica con altos estándares científicos y académicos Cumplimiento del marco legal y reglamentario aplicable
Personal administrativo	Conformado por personal directivo y administrativo que tiene un vínculo laboral con la Institución	Condiciones laborales apropiadas Remuneración justa Formación, desarrollo personal y profesional Servicios y programas de bienestar laboral	Recursos, infraestructura y capacidad técnica para desempeñar sus funciones Facilidades y oportunidades para la movilidad	Buen desempeño laboral y personal Cumplimiento de sus deberes y normas internas de la Institución Aportes para el mejoramiento de la calidad Participación en los procesos de autoevaluación

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o intereses	Expectativas	Lo que espera la Universidad de la parte interesada
Egresados	Conformado por graduados y egresados sin cumplir requisitos de graduación	Oferta de programas de posgrado y de educación continua complementarios a su formación Información sobre ofertas laborales en las áreas de interés	Reputación y reconocimiento de la Institución y de su programa	Profesionales que actúen con responsabilidad social Proyectar buena imagen y reputación profesional Aportes para el mejoramiento de la calidad Participación en los procesos de autoevaluación y en programas de seguimiento
Usuarios externos				
Gremios	Empresas del sector privado o Asociaciones Gremiales que demandan los servicios de la Institución. Así mismo, se incluyen las organizaciones que requieren servicios de extensión que ofrece la Universidad.	Profesionales competentes e íntegros Cumplimiento de la oferta de valor de los servicios de extensión contratados Portafolio de servicios de extensión y formación acorde a las necesidades y condiciones del entorno	Cooperación interinstitucional Desarrollo y participación en convenios de interés compartido Profesionales egresados idóneos en el ejercicio profesional	Empleabilidad de los egresados Salarios dignos para los egresados Cumplimiento oportuno de las obligaciones adquiridas en los proyectos de extensión contratados Cooperación interinstitucional Desarrollo y participación en convenios de interés compartido
Proveedores y contratistas	Entidades jurídicas o persona natural que suministran productos, servicios y procesos a la Institución, requeridos para desarrollar sus actividades y prestación de servicios como son: proveedores de bienes y materiales, contratistas prestadores de servicios, entidades que tercerizan procesos a la Universidad	Reglas de participación clara y equitativa Pago oportuno de los compromisos contractuales Cumplimiento de las condiciones contractuales	Adecuada relación costo-beneficio Servicios y programas de bienestar para contratistas – Persona natural	Cumplimiento en calidad y oportunidad de los acuerdos contractuales Cumplimiento de marco legal y reglamentario Adecuada relación costo-beneficio
Acudientes y/o padres de familia	Conformado por los acudientes y/o padres de familia de los estudiantes regulares de la Universidad del Magdalena	Información oportuna y confiable Reputación y reconocimiento de la Institución y de sus programas Facilidad de comunicación con la Institución	Compromiso y responsabilidad con el proceso de formación de los estudiantes Cumplimiento de la oferta de valor de los programas académicos	Cumplimiento oportuno de sus obligaciones Compromiso y responsabilidad con el proceso de formación de los estudiantes Participación en los procesos de seguimiento a que se convoquen
Estado Colombiano				

Grupo de interés y/o parte interesada	Caracterización	Necesidades y/o intereses	Expectativas	Lo que espera la Universidad de la parte interesada
Ministerio de Educación Nacional	Conformada por el MEN y las entidades adscritas al Ministerio que cumplen funciones de reglamentación, fomento, control, vigilancia, inspección y acreditación de las instituciones de Educación Superior: MEN, CESU, CONACES, CNA.	Cumplimiento de la misión institucional Cumplimiento de las normas legales Información oportuna y confiable Aseguramiento de la calidad de los procesos de formación Cobertura en la prestación de servicios	Reacreditación institucional Acreditación y reacreditación de alta calidad de programas Acreditación internacional de programas académicos	Recursos financieros suficientes y oportunos para el cumplimiento de la misión Marco legal pertinente y equitativo Información oportuna sobre cambios y actualización del marco legal Realimentación a la institución Participación en las decisiones del MEN sobre Educación Superior
Entidades Estatales	Conformada por entidades adscritas al gobierno nacional y territorial que cumplen funciones de expedición de normas legales aplicables a la Universidad y/o ejercen funciones de control	Cumplimiento de la misión institucional Cumplimiento de las normas legales Información oportuna y confiable Cooperación internacional	Desarrollo y participación en convenios de interés compartido	Marco legal pertinente y equitativo Información oportuna sobre cambios y actualización del marco legal Realimentación a la Institución Respeto a la autonomía universitaria Desarrollo participación en convenios de interés compartido
Comunidad y sociedad				
Aspirantes	Personas de educación precedente interesadas en la oferta de pregrado, posgrado, formación continua o técnica provenientes de: Instituciones de Educación secundaria Egresados de pregrado o posgrado Minorías étnicas Población vulnerable	Selección y admisión Programa curricular pertinente Adquisición conocimiento Titulación o certificación	Oferta de servicios educativos pertinentes y de calidad	Cumplimiento de requisitos de ingreso Documentación proporcionada verídica
Ciudadanía	Comunidad en general o individuos que se benefician o afectan por las actividades y servicios que desarrolla la Universidad	Información pertinente y oportuna que sea de su interés Oferta de servicios educativos pertinentes y de calidad	Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias Cumplimiento de la misión institucional	Cumplimiento de obligaciones que adquiera con la Institución Realimentación a la Institución Respaldo y reconocimiento Participación en procesos que la Universidad convoque

Fuente. Manual de Calidad

5 Participación directa

La participación directa, corresponde a los mecanismos de participación en la decisión, como son voto, consultas, elecciones y representación en órganos colegiados.

La Universidad del Magdalena propicia el ejercicio democrático, participativo, amplio y transparente que permite la participación activa de la comunidad universitaria en la toma de decisiones. Para la participación directa a través de la elección en los diferentes consejos, se aplica con claridad y transparencia los mecanismos predeterminados para la elección de los representantes de conformidad con el Estatuto Electoral³ y las actuaciones del Comité Electoral, el cual tiene como función, entre otras, ejercer como máxima autoridad electoral y tener a su cargo la dirección, inspección, vigilancia y control de la organización electoral en la Universidad. Así mismo, la participación directa en la elección de los representantes acorde con los lineamientos. El proceso electoral es divulgado a través de la página web institucional y está soportado en el Estatuto Electoral vigente.

15

A través de actos administrativos se convoca y designan las autoridades electorales, quienes bajo principios orientadores de imparcialidad, igualdad, secreto de voto, eficacia del voto, publicidad, capacidad electoral, permiten la participación a todos los estamentos de la comunidad académica. Adicionalmente, el Tribunal de Garantías en cumplimiento de sus funciones nombra veedores externos que vigilan el proceso electoral de acuerdo con los lineamientos de este tipo de procesos a nivel nacional.

También genera espacios para el aporte en el mejoramiento de la calidad, así como de participación en los procesos de autoevaluación y en programas de seguimiento de estudiantes, profesores, egresados, directivos y administrativos, para la identificación del estado de avance en la superación de debilidades evidenciadas procesos de autoevaluación y acreditación de programas e institucional y los informes de pares. Como resultado de estas jornadas y con el fin de abordar rutas para avanzar en el cumplimiento del plan de mejoramiento, se establecen acciones que se incluyen en la planeación estratégica institucional.

³ Acuerdo Superior 24 de 2019

La realización de los talleres y jornadas de reflexión orientan la ruta de los procesos de autoevaluación institucional de manera permanente.

5.1 Estudiantes

Una constante de la Universidad del Magdalena en los últimos 20 años ha sido la participación activa de los estudiantes en los organismos de decisión, bien sea, de forma directa como representantes o como electores, incluyendo su participación en la consulta para designación de rector. Los representantes estudiantiles que conforman cada uno de esos organismos son elegidos para un periodo de dos años mediante votación universal, directa y secreta de los estudiantes con matrícula vigente.

16

Como electores participan todos los estudiantes, presencial, distancia y posgrados, en la consulta para designación de rector y elecciones de los representantes estudiantiles. Con relación a la participación es necesario resaltar el compromiso de los estudiantes de todas las modalidades y niveles de formación a las representaciones que la normatividad existente establece:

- Representante a Consejo Superior y Académico.
- Representante a Consejos de Programa y Facultad.
- Representante al Comité de Admisiones y Bienestar Universitario.
- Representante al Consejo del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades CREO.

La Universidad garantiza plenamente a los estudiantes el derecho a elegir y ser elegidos en tales representaciones, el cual se regula y organiza según lo dispuesto en el Estatuto Electoral. Así mismo fomenta una participación permanente y activa de los estudiantes en el gobierno académico de la Universidad. Para estimular la representación estudiantil en los órganos colegiados de la institución se creó el programa de Estímulos a la representación estudiantil (Acuerdo Superior 17 de 2017) que establece estímulo económico mensual a los representantes a los órganos colegiados, así como los honorarios establecidos por estatuto y reglamento para el representante de los estudiantes ante el Consejo Superior. Su representación le obliga a la presentación de informes periódicos a sus representados.

Adicionalmente a los procesos electorales, también se destaca la participación activa de los estudiantes y/o sus representantes en los procesos de dirección, gobierno y control

institucional. Tales como, procesos de autoevaluación de programas y autoevaluación institucional, talleres con grupos focales en los ejercicios de diagnóstico institucional y participación en procesos de seguimiento y evaluación.

La Universidad también promueve la participación en grupos estudiantiles existentes y adelanta acciones para facilitar la coordinación e interacción entre ellos. Tienen representación en las actividades de participación institucional:

- Afrocolombianos
- Desplazados por la violencia
- Pertenecientes a grupos Indígenas
- Mujeres bachiller cabeza familia
- Estudiantes con discapacidad
- Pertenecientes al programa Talento Magdalena
- LGBTI
- Organizaciones estudiantiles
- Grupos religiosos

17

Así mismo y de manera directa los estudiantes participan en la evaluación docente al final de cada semestre, que se motiva por parte de las autoridades académicas buscando garantizar la objetividad de las mismas y la forma de que sean eficaces para la toma de decisiones académicas para los programas.

Además de los ejercicios democráticos y de opinión, la Universidad promueve la participación de los estudiantes en proyectos de investigación y extensión como parte de su proceso formativo. Así como, la creación y consolidación del Voluntariado Unimagdalena para vincular a estudiantes a los proyectos en beneficio de la comunidad al servicio de iniciativas de corte social comunitario, lideradas por jóvenes que impactan y transforman a comunidades, al departamento y la región Caribe.

También se promueve su participación en encuentros estudiantiles y realización de encuentros relacionados con su formación académica.

Tabla 5. Canales de apoyo a los estudiantes

Vicerrectoría Académica Dirección de desarrollo estudiantil	Dirección de Bienestar Universitario
--	--------------------------------------

desarrolloest@unimagdalena.edu.co	bienestar@unimagdalena.edu.co
Ext. 3048	Ext. 3247
Oficina de Biblioteca	Edificio Bienestar Universitario
https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/1002	https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/10

Finalmente, vale la pena resaltar la existencia de canales de comunicación entre la dirección y los estudiantes, así como con sus representantes (Tabla 5).

18

5.2 Profesores

Una constante de la Universidad del Magdalena en los últimos 20 años ha sido la participación activa de los profesores en los organismos de decisión, bien sea, de forma directa como representantes o como electores, incluyendo su participación en la consulta para designación de rector.

La representación docente en los órganos de dirección académico-administrativa se hace activamente, como consecuencia de decisiones tomadas por la alta dirección tendientes a incentivar su participación. Las instancias a las cuales puede aspirar el docente que se encuentran en la normatividad vigente son:

- Representantes a Consejo Superior y Académico.
- Representante al Comité Interno de asignación y Reconocimiento de Puntaje (CIARP).
- Representante al Comité de Admisiones y Bienestar Universitario.
- Representante al Consejo del CREO.

La Universidad garantiza plenamente a los profesores el derecho a elegir y ser elegidos, el cual se regula y organiza según lo dispuesto en el Estatuto Electoral. Así mismo fomenta una participación permanente y activa de los profesores en el gobierno académico de la Universidad.

Adicionalmente a los procesos electorales, también se destaca la participación activa de los profesores y/o sus representantes en los procesos de dirección, gobierno y control institucional. Tales como, procesos de autoevaluación de programas y autoevaluación

institucional, talleres con grupos focales en los ejercicios de diagnóstico institucional y participación en procesos de seguimiento y evaluación.

Finalmente, vale la pena resaltar la existencia de canales de comunicación entre la dirección y los profesores, así como con sus representantes (Tabla 6).

Tabla 6. Canales de apoyo a los profesores

Vicerrectoría Académica Dirección de desarrollo curricular y de docencia	Dirección de Talento Humano	Dirección de Bienestar Universitario
dcdocencia@unimagdalena.edu.co	talentohumano@unimagdalena.edu.co	bienestar@unimagdalena.edu.co
Ext. 2000	3211 - 3118	Ext. 3247
2º piso - Edificio Mar Caribe	1º piso Bloque Administrativo 'Roque Morelli Zárate'	Edificio Bienestar Universitario
https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/3	https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/9	https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/10

5.3 Egresados

Los egresados tienen participación en los organismos de decisión, bien sea, de forma directa como representantes o como electores. Atendiendo a los lineamientos legales que rigen en la Universidad, se mantiene la participación de los egresados en los órganos de gobierno universitario: Consejo Superior, Consejo Académico, Consejos de Facultad y Consejos de Programa; en la consulta para designación del rector; en los diferentes Comités de Autoevaluación y Acreditación de los programas académicos y las Asociaciones de Egresados.

- Representante a Consejo Superior y Académico.
- Representantes a Consejos de Programa y Facultad.
- Representante al Consejo del CREO.

Estos espacios facilitan canalizar sus aportes y experiencias, para contribuir al fortalecimiento de los procesos de planeación institucional y autoevaluación y aseguramiento de la calidad. De igual manera, los egresados participan en las mesas de trabajo para la resignificación del PEI y en la formulación del Plan de Desarrollo Institucional, entre otros escenarios de participación.

Se destacan otros espacios de participación, integración y retroalimentación académica y profesional generados a través de los Encuentros de Egresados, que se desarrollan en diferentes lugares del país, buscando con ello actualizar datos de los egresados, socializar la oferta de posgrados y educación continuada, mantener al egresado actualizado e informado frente a los procesos y servicios institucionales, obtener la percepción del egresado acerca de la formación académica y las competencias profesionales impartidas en los programas para retroalimentar los procesos académicos, además de ofrecer jornadas lúdicas y deportivas.

Asimismo, se estimula la creación y organización de asociaciones a nivel institucional y por programas, que permiten el desarrollo de actividades de inserción laboral; diseñar, gestionar y ejecutar proyectos y oportunidades de mejoramiento de las competencias profesionales; desarrollar iniciativas de emprendimiento; desarrollar iniciativas de fortalecimiento de la pertinencia y calidad de los currículos de la oferta académica y, fortalecer el tejido social, la solidaridad y la confraternidad entre los egresados de la Universidad del Magdalena; todo ello con el apoyo de las Asociaciones de Egresados de los programas académicos.

Igualmente, se cuenta con canales digitales para lograr un mayor acercamiento con los egresados. Estos canales se convierten en un punto de encuentro con la Institución, sobre todo con aquellos egresados que no residen en la ciudad de Santa Marta y que apoyan los procesos institucionales a través de estos medios.

Finalmente, vale la pena resaltar la existencia de canales de comunicación entre la dirección y los egresados así como con sus representantes (Tabla 7).

Tabla 7. Canales de apoyo a los egresados

Vicerrectoría de Extensión Centro de egresados	Dirección de Bienestar Universitario
egresados@unimagdalena.edu.co	bienestar@unimagdalena.edu.co
Ext. 3150 – 3275	Ext. 3247
2º piso – Bloque V	Edificio Bienestar Universitario
https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/17	https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/10

5.4 Administrativos

Los servidores públicos y en particular los del personal administrativo deberán participar activamente en los comités que se promueven para mejorar la seguridad y salud en el trabajo tales como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral -CCL- y otros que se establecen con este propósito. Dicha participación se da de forma directa como representantes o como electores, mediante voto directo y secreto, eligiendo a los representantes de los trabajadores ante el Comité, 3 representantes principales con sus respectivos suplentes, por un período de 2 años.

Por otra parte, la participación en procesos de autoevaluación de los programas académicos e institucional es muy activa en el análisis de los factores de acreditación desde los procesos misionales y de apoyo de la Institución. Así mismo, los ejercicios de diagnóstico institucionales involucran a todo el personal de la Universidad y particularmente a los administrativos como actores de la gestión en cada una de las áreas.

Finalmente, vale la pena resaltar la existencia de canales de comunicación entre la dirección y los administrativos, así como con sus representantes (Tabla 8).

Tabla 8. Canales de apoyo a los administrativos

Dirección de Talento Humano	Dirección de Bienestar Universitario
talentohumano@unimagdalena.edu.co	bienestar@unimagdalena.edu.co
3211 – 3118	Ext. 3247
1º piso Bloque Administrativo ‘Roque Morelli Zárate’	Edificio Bienestar Universitario
https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/9	https://www.unimagdalena.edu.co/UnidadesOrganizativas/Direccion/10

6 Elaboración de Normativa

En concordancia con el carácter participativo de los procesos, la Universidad dispone para su consulta toda la normatividad que se va a aprobar para que el grupo de interés que se

beneficia o afecta con la aplicación de la nueva normatividad o la modificación de la ya existente tenga oportunidad de opinar y registrar sus sugerencias.

Para la elaboración de normatividad es importante contar con la participación ciudadana para realizar los ajustes que correspondan y diseñar normativa útil y adecuada a la realidad. Así mismo, se usa para establecer prioridades y formular proyectos normativos, conocer las opiniones de los usuarios y grupos de interés y priorizar problemáticas a resolver.

En el sitio web de Transparencia y Acceso a Información pública de la Universidad se debe publicar la invitación a participar en la elaboración normativa, que contenga:

22

- Objetivo y tema de la consulta, por qué se hace la consulta y la importancia de la opinión en este proceso. Indicando los puntos específicos sobre los que se espera recibir opinión.
- Grupos de interés o usuarios a los que va dirigida la consulta (dependiendo de la etapa del proceso normativo al que aplique se puede orientar a los beneficiarios de una normatividad existente) e indicar qué se espera de su participación o por qué se le invita a la consulta.
- Tipo de consulta y canal a utilizar
- Forma de participación y retroalimentación, cómo se van a recibir los aportes y cómo se hará saber a los grupos de interés los resultados de su participación.
- Cronograma de la consulta donde se establece el cronograma de todo el proceso, así como el plazo máximo de la consulta.
- Si es un proyecto de acto administrativo, se publica con la memoria justificativa.
- Estrategia de divulgación de la consulta, incluyendo use un lenguaje claro sobre el tema de consulta (resumen, diapositiva, video, audio, infografía, etc.). frecuencia y medios de divulgación.

Las invitaciones a participar se hacen de forma directa a los actores clave de las consultas, personas o grupos relevantes. Se promueve también la participación a través de los representantes y líderes de organizaciones o gremios, mediante los canales institucionales.

En la mayoría de las veces se prioriza el uso de canales virtuales a menos que se den las condiciones de tiempo y recursos para realizar mesas de trabajo.

El análisis que se realice a las propuestas y las respuestas a estas también se publican en el sitio de Transparencia y Acceso a la Información de la página web institucional.

Tabla 9. Canales de comunicación para consultas normativas

Canales de entrega de información	• Portal web institucional • Sitio Web Transparencia y Acceso a Información Pública • Transmisión web en redes sociales institucionales • Publicación en noticias Unimagdalena • Programas de radio Unimagdalena de alta difusión • Videoconferencia
Canales de interacción intermedia	• Foros • Chats • Redes sociales
Canales de interacción alternativa	• Correo electrónico • Carteleras institucionales
Estrategias de participación presencial	• Mesas de trabajo • Grupos focales • Grupos de expertos

7 Formulación de políticas, programas y proyectos

La universidad en coherencia con su paradigma *Cocreando con la comunidad*, realiza procesos participativos de formulación de los planes institucionales. Desde la formulación participativa de los planes de desarrollo y a partir de allí mediante la definición anualmente del plan de acción, plan de integridad y buen gobierno (anticorrupción), plan de capacitación institucional, plan de austeridad, entre los principales planes de la Universidad.

Es así como, para resolver los requerimientos de los grupos de interés, la dirección de la Universidad convoca a representantes o a los grupos directamente involucrados, a un proceso de cocreación para lograr ideas que permitan encontrar alternativas a los interrogantes, a mesas de trabajo y grupos focales donde se recogen las principales expectativas y aspectos por mejorar de las diferentes dimensiones del desarrollo universitario.

Los planes aprobados que resultan se publican en la página web de transparencia y acceso a información pública y en formato de datos abiertos para el conocimiento y apropiación por parte de toda la comunidad universitaria. Las observaciones al respecto pueden remitirse

al correo de la Oficina Asesora de Planeación o la dependencia que elaboró y coordine el seguimiento al cumplimiento de los mismos.

En cualquier ámbito de la formulación, la consulta es un instrumento muy útil dado que permite conocer las opiniones de los grupos de interés y priorizar problemáticas o temas a tratar en la rendición de cuentas, mejorar trámites o revisar proyectos normativos; así como para seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión.

En general, los ejercicios de planeación institucional deben incluir cómo se va a implementar la participación ciudadana y la rendición de cuentas, de tal forma que se incorpore a la estrategia institucional anual donde se hace explícita cómo será y cómo se promoverá la participación de los grupos de interés.

24

8 Ejecución de programas, proyectos y servicios

Los grupos de interés como actores fundamentales de la gestión institucional pueden participar en la ejecución de los programas, proyectos y la prestación de los servicios mediante el monitoreo al cumplimiento de las diferentes etapas y la solicitud a la administración de informes periódicos acerca de algún tema en particular.

La participación en la consulta de temas de interés que se convoca para los ejercicios de rendición de cuentas es un mecanismo útil para consultar sobre estos avances de tal forma que sea posible tomar medidas en el curso de la ejecución y reorientar el rumbo.

El buzón de atención al ciudadano PQR es un mecanismo adicional que facilita la respuesta directa a inquietudes relacionadas con la gestión de las diferentes áreas de la institución relacionadas con la ejecución de programas y proyectos y prestación de servicios a los usuarios.

9 Rendición de cuentas

En cumplimiento de las políticas de Integridad y Buen Gobierno, el Rector y su equipo directivo deben asegurar el acceso a la información, transparencia y la rendición de cuentas a la comunidad universitaria y la sociedad en general. Por esto, al menos una vez al año se

hace un ejercicio de rendición de cuentas participativo que cumple los lineamientos de una audiencia pública.

En la Universidad del Magdalena, la rendición de cuentas es un deber ético y se promueve la cultura de rendición de cuentas para responder e informar, a sus grupos de interés, de manera oportuna, planeada y participativa, sobre la adecuada gestión, el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas y, en general, de los resultados de la institución. De la misma forma todos los representantes a los órganos colegiados tienen la obligación de hacer actividades para informar su gestión a sus representados.

25

El desarrollo institucional de la estrategia de rendición de cuentas se incorpora al plan anticorrupción y de atención al ciudadano anual y allí se establecen todos los mecanismos que la Universidad utiliza para interactuar con sus grupos de interés y uno de estos mecanismos es la realización de rendición de cuentas mediante audiencia pública en Consejo Superior Ampliado (Consejo superior, Consejo Académico y representantes de los grupos de interés. Estos mecanismos comprenden acciones de información activa, petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la rendición de cuentas.

La Universidad ha formulado anualmente desde 2013 su plan anticorrupción y de atención al ciudadano donde ha diseñado las estrategias para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención a usuarios e interesados.

El Plan de Integridad y Buen Gobierno “La Gente es Primero”, que cumple el propósito de ser el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la institución, desarrolla anualmente en el componente 3 la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía acorde con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, las cuales se definen atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas. Esta estrategia se distribuye en tres subcomponentes en el que la Universidad:

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible: que en su mayoría comprende la publicación de la información que proactivamente publica la Institución tales como informes de gestión informes de la vigencia anterior y planes al año en ejecución. Involucra la divulgación de los informes, planes y de todas las actividades a realizar de interacción con los grupos de interés.

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: se describen todas las actividades realizadas presencial o virtualmente por el Rector, Vicerrectores y Decanos bajo la estructura de ejercicios de diálogo en doble vía.

Subcomponente 3. Responsabilidad (incentivos y evaluación): corresponde a la publicación de los informes de las actividades y respuestas dadas a los participantes de las diferentes actividades que son un incentivo a la participación y el insumo para el diseño de la estrategia del año siguiente.

El seguimiento realizado cuatrimestralmente al Plan de Integridad y Buen Gobierno por la Oficina de Control Interno permite controlar la implementación de la Estrategia de rendición de cuentas.

26

La información que proactivamente publica la institución se encuentra en el link de Transparencia y Acceso a Información Pública. En particular, para todas las actividades de rendición de cuentas que se realizan, los usuarios y/o grupos de interés pueden aportar en el enlace donde se publican los links de las consultas, la información generada durante el proceso y los informes resultados de cada una de las actividades de rendición de cuentas⁴.

Los términos de la participación en la rendición de cuentas están dados de acuerdo con las etapas del ejercicio:

- Participación en la identificación y selección de los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas
- Formulación de preguntas a responder antes y durante los diferentes ejercicios de rendición de cuentas
- Evaluación de la calidad, la oportunidad, la pertinencia y disponibilidad de la información en los ejercicios de rendición de cuentas

Como resultado, la Universidad retroalimenta a los participantes, la ciudadanía en general y demás grupos de valor sobre los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas con la publicación del informe de la actividad que incluye las respuestas dadas a las preguntas recibidas antes y durante el ejercicio en relación con los temas priorizados a tratar en la actividad. También se incluye la satisfacción de los participantes con la realización de la

⁴ <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/RendicionCuentas>

actividad que se evalúa a través de encuestas. Estos informes se publican en el sitio web de Rendición de cuentas institucional el mes siguiente de realizado el ejercicio de rendición de cuentas donde se informa:

- Canales y metodologías que se emplearon para desarrollar las actividades de rendición de cuentas.
- El cronograma de ejecución de las actividades donde se indican los espacios de participación generados antes, durante y después de las actividades.
- Las campañas de divulgación y comunicación interna y externas relacionadas con las diferentes etapas de las actividades.
- Las respuestas dadas a los usuarios y grupos de interés vinculados antes, durante y después del ejercicio de rendición de cuentas.
- El seguimiento y evaluación de la actividad mediante encuestas u otros mecanismos que permitan identificar claramente el cumplimiento de los requerimientos de los espacios de interacción.

27

Esta retroalimentación es importante porque constituye uno de los mecanismos de incentivos a la participación ciudadana. Además, lograr que a partir de las debilidades, retos u oportunidades identificadas se implementen acciones de mejoramiento y se divulguen a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para finalmente se logre incrementar la cantidad y la calidad de la participación.

En articulación con el Plan de Integridad y Buen Gobierno y la estrategia diseñada en el componente de rendición de cuentas, la Universidad define y publica anualmente los espacios y los grupos de interés involucrados en el desarrollo de cada una de ellas para motivar la participación. La estrategia se publica en el sitio web institucional de rendición de cuentas y se constituye en una guía para la identificación de los momentos de interacción y diálogo con los miembros de grupos de interés y usuarios de la Universidad.

Esta estrategia identifica los elementos a valorar en cada actividad: información, diálogo e incentivos. No necesariamente para establecer una actividad debe responder a los tres componentes. (información, diálogo e incentivos), puede ser solo del componente de información, o solo de diálogo, o solo de incentivos, pero también puede aportar a dos, o a los tres. Así mismo se valora el grado de aporte al componente desde que no aporta en lo absoluto hasta que es innovador en el desarrollo del componente.

La estrategia hace referencia a una fecha específica que corresponde al límite para la realización de la actividad o la periodicidad con que se realiza dentro del proceso de rendición de cuentas para que los usuarios y grupos de interés participen.

En todo caso, las acciones de diálogo presenciales y/o virtuales implementadas buscan:

- a) Evaluar la gestión por parte de los grupos de valor
- b) Lograr una interacción directa del equipo directivo con los grupos de valor
- c) Establecer acuerdos con los grupos de valor sobre acciones para mejorar la gestión institucional
- d) Mejorar la participación de diversos representantes de los grupos de valor

28

De manera coherente, al finalizar la vigencia se realiza un informe que da cuenta del cumplimiento de la estrategia institucional a partir del cronograma y actividades definidas a comienzo de año.

10 Racionalización de trámites

En articulación con el Plan de Integridad y Buen Gobierno “La Gente es Primero” - PAAC y la estrategia diseñada en el componente de racionalización de trámites, la Universidad define y publica anualmente los trámites que serán objeto de racionalización durante la vigencia. El PAAC así como la estrategia se publica en el sitio web institucional de rendición de cuentas y se constituye en una guía para la identificación de los momentos de interacción y diálogo con los miembros de grupos de interés y usuarios de la Universidad.

Como se hace en los diferentes ámbitos de la formulación, la consulta es un instrumento muy útil en la estrategia de racionalización de trámites dado que permite conocer las opiniones de los grupos de interés y priorizar problemáticas en la realización de trámites, revisar normatividad que los afecta, así como para seleccionar o evaluar la efectividad de un trámite.

Por lo tanto, los usuarios deben participar activamente en los procesos de consulta, así como reportar en el buzón de Atención al ciudadano PQR dispuesto por la Universidad precisamente para contribuir en la mejora y racionalización de los trámites.

De esta forma, los resultados de la retroalimentación del usuario se incluyen en los Informes de Desempeño del Sistema Integrado de Gestión que se publican anualmente en el sitio web de Transparencia y Acceso a Información pública (Numeral 6.13 Metas, objetivos e

indicadores de desempeño) a partir de los cuales se identifican las principales solicitudes de información, quejas y reclamos para generar mejoras en los trámites, así como en la publicación proactiva de información institucional.

11 Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas

29

En cumplimiento del paradigma *Cocreando con la comunidad*, la Universidad realiza estrategias permanentes de consulta con los grupos de interés para la gestión del cambio tanto en los procesos como en los servicios prestados.

Así mismo y en desarrollo de las estrategias del Plan de gobierno se creó el Centro de Innovación y Emprendimiento, adscrito a la Vicerrectoría de Investigación. Este centro tiene como propósito generar programas y proyectos de Innovación Colaborativa para la solución de necesidades sociales y empresariales, y así contribuir al desarrollo del Caribe. De igual forma, fomenta en la comunidad universitaria la cultura del emprendimiento en todas sus formas.

Uno de sus programas, *Innova con nosotros* busca generar espacios de cocreación de soluciones innovadoras para problemáticas reales del sector empresarial. Pueden participar estudiantes y docentes o investigadores de la Universidad para conformar un equipo multidisciplinario de máximo cuatro estudiantes, para el desarrollo de propuestas, tecnológica y económicamente viables, que respondan satisfactoriamente a las necesidades de las organizaciones. Al ser parte de este programa, los estudiantes participan de procesos de innovación abierta, convirtiéndose en una oportunidad de enriquecimiento.

En el programa *Emprendimiento*, se orienta el desarrollo de emprendimientos que busquen la solución de un problema o una necesidad a partir de la creación de un prototipo funcional, con características de producto mínimo viable, que como su nombre lo indica consiste en la ideación, validación y elaboración de un producto que tenga las características mínimas necesarias para su funcionamiento. Este programa está orientado al desarrollo de Prácticas de Innovación y Emprendimiento que la Universidad aprobó como una de las opciones de grado para los estudiantes (Acuerdo Académico 041 de 2017).

12 Promoción del control social

El Control Social en la Universidad es una forma de participación que ha permitido a usuarios y grupos de interés influir en la forma como se desarrolla la gestión, con el fin de contribuir al logro de los objetivos de eficiencia y transparencia en la utilización de recursos y el cumplimiento de los fines de la Institución.

30

Para la promoción del control social la Universidad debe brindar herramientas que faciliten la implementación de los mecanismos de participación de la gestión universitaria que se han desarrollado en la presente guía: aspectos generales, marco normativo que legitima estas actividades y sus definiciones, así como orientaciones sobre la importancia de la participación de los grupos de interés en la gestión.

Como está diseñado, el control social comienza con el acceso a información pública, información que proactivamente publica la Universidad como parte de la estrategia de rendición de cuentas institucional. Seguido del direccionamiento de todas las acciones a los objetivos del plan de desarrollo, plan de gobierno y planes de acción articulado con los objetivos de calidad en programas y de la Institución con el acompañamiento de los grupos de interés y usuarios de los procesos y finalizando con el ejercicio de rendición de cuentas en todas las áreas de gestión.

Desde cada proceso se vincula a sus grupos de interés y usuarios y se brinda información acerca de cómo pueden participar e interactuar con la administración para garantizar la mejora en la prestación de los servicios.

Por otra parte los funcionarios reciben capacitación en temas de atención al público, servicio al ciudadano, rendición de cuentas de tal forma que se pueda garantizar no solamente su participación sino la de todos los usuarios en la gestión universitaria. Estas estrategias de capacitación del personal se consignan en el Plan de Integridad y Buen Gobierno PAAC anualmente como parte del Plan Institucional de Capacitación.

De la misma forma, se realiza amplia difusión de información para la participación ciudadana en las actividades de diálogo, interacción y rendición de cuentas que se realizan en la Universidad a través de todos los medios disponibles.

Para los estudiantes se han diseñado estrategias de promoción del liderazgo sin embargo se debe fomentar el buen liderazgo estudiantil a través de espacios formativos de tal forma que se creen dinámicas de conocimiento y apropiación de los canales y mecanismos de participación existentes. Así mismo promover los canales de comunicación que permitan la información, el acercamiento y el encuentro de los diferentes miembros de la Comunidad educativa.

La Universidad, desde la Dirección de Comunicaciones, apoya las iniciativas de los estudiantes en la creación de informativos virtuales, periódicos y revistas estudiantiles dirigidos por ellos y su participación en los grupos focales identificados con diferentes grupos de la Institución para la revisión de la parrilla de programación radial.

31

13 Apertura de datos

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. La Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, define los datos abiertos en el numeral sexto como “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”

Para la Universidad del Magdalena los datos deben estar disponibles de manera libre para todos los miembros de la comunidad interna y externa en términos de poder acceder, utilizar y volver a publicar dichos datos, bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. Atendiendo a que todos los procesos dentro de la Institución generan gran cantidad de datos de alta calidad como parte de sus actividades normales de trabajo, deben ser capaces de estructurar y homogenizar las interacciones entre ellos y con los grupos de interés.

Por esto se promueve el uso de datos abiertos para favorecer las interacciones, así como la transparencia, la eficiencia y la innovación en el uso de herramientas hacia públicos específicos.

De acuerdo con la Carta Internacional de los Datos Abiertos⁵, un dato es considerado abierto cuando hay:

1. **Disponibilidad y acceso:** el dato tiene que estar disponible integralmente y a un costo razonable de reproducción, preferiblemente descargable en la Internet; también tiene que estar disponible en un formato conveniente y modificable.
2. **Reutilización y redistribución:** el dato tiene que ser ofrecido en condiciones que permitan la reutilización y redistribución, incluyendo el cruzamiento con otros conjuntos de datos.
3. **Participación universal:** todos deben poder usar, reutilizar y redistribuir la información, sin discriminación con las áreas de actuación, personas o grupos. Restricciones “no comerciales” que prevendrían el uso comercial de los datos, o restricciones de uso para ciertos propósitos (por ejemplo “sólo para educación”) no son permitidas (Política institucional de uso de datos personales).

32

La apertura de datos se debe aplicar a toda la información que proactivamente publica la institución de acuerdo con los principios de la Carta internacional de datos abiertos⁶:

- Abiertos por defecto: toda la información será publicada proactivamente exceptuando la información clasificada y reservada de acuerdo con el Índice de información reservada y clasificada, inventario institucional publicado en el sitio web de Transparencia y acceso a información pública⁷.
- Oportunos y exhaustivos: la información se publica lo más actualizada posible y se mantiene y en lo posible sin procesar o modificar por la Institución.
- Accesibles y utilizables: para garantizar la accesibilidad a la información en la sección datos abiertos del portal web de Transparencia y acceso a información pública se

⁵ De Gobierno Abierto a Estado Abierto <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto>

⁶ Carta Internacional de Datos Abierto adoptada por Colombia desde 2016 <http://opendatacharter.net/principles-es/>.

⁷ 11. Instrumentos de gestión de la información pública

publicarán toda la información que en formato de datos abiertos disponga la Universidad; así mismo se utilizarán formatos electrónicos de uso y acceso gratuito.

- Comparables e interoperables: la información se publica teniendo en cuenta estándares comunes definido por la Institución que permita que todos los archivos de datos abiertos que son publicados sean interoperables para obtener información más completa y comparable.
- Para mejorar la gobernanza y la participación ciudadana: los datos abiertos deben permitir a los usuarios y grupos de interés hacerse una idea de lo que las directivas y los procesos están haciendo en desarrollo de las mismas de tal forma que la transparencia ayude a mejorar los servicios y apoyar la rendición de cuentas.
- Para el desarrollo incluyente y la innovación: en coherencia con las políticas y paradigmas de gestión universitaria el uso de datos abiertos debe promover a hacer más eficiente y más pertinente su aplicación.

33

El avance logrado en la estrategia de datos abiertos alcanza la publicación de datos estructurados en la web institucional en formato de Excel de la información que proactivamente publica la Universidad y en los informes donde aplica. De manera estratégica y a partir del desarrollo del inventario de datos disponibles, se trabaja para registrar los datos en el portal Datos abiertos del gobierno colombiano y así contribuir a la construcción de un sistema nacional que haga interoperable la información para los usuarios no solo de la Universidad sino de todas las entidades a nivel nacional.

14 Diagnóstico de las necesidades de usuarios y grupos de interés

Como se ha mencionado a lo largo de la guía, la Universidad dispone de diversos mecanismos para el diagnóstico de las necesidades de usuarios y grupos de interés. Algunas de ellas como el buzón de atención al ciudadano PQR de la Universidad, consultas diseñadas para temas específicos, entre otras.

De acuerdo con las estadísticas del informe de las PQR radicadas en el Buzón de atención al ciudadano, y en interacción con los usuarios y grupos de interés a través de encuestas y consultas específicas, se identifican las necesidades más relevantes del ciudadano siendo

estas las relacionados con información, trámites y servicios, que deben priorizarse para definir acciones.

Así mismo, a partir de estas consultas se diseñan programas, políticas, actividades verificando que todos los grupos de valor estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas. En caso contrario, se diseñan actividades más incluyentes o nuevas actividades en las cuales puedan ser involucrados todos.

En ejercicios particulares como la rendición de cuentas también incluye en su primera etapa la consulta de temas de interés para ser tratados durante los ejercicios de interacción entre la dirección de la Universidad y sus grupos de valor. Los resultados de estas consultas se presentan al inicio del ejercicio y se incluye en los informes de evaluación de la actividad para consulta de toda la comunidad.

En general, la entidad utiliza las bases de datos de usuarios y grupos de interés para ejercicios de colaboración e innovación abierta, actividades de rendición de cuentas y evaluación de la prestación del servicio, entre otras actividades.

De acuerdo con las políticas y procedimientos para garantizar la protección de datos personales⁸, el tratamiento para los datos personales de estudiantes, docentes y egresados registrada o que se registre en todas las bases de datos que tenga o llegare a tener la Universidad estará enmarcado en el orden legal y en virtud de su condición de como Institución de Educación Superior, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión institucional de docencia, investigación y extensión.

15 Mecanismos legales de participación ciudadana

Teniendo en cuenta el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades, la Universidad cuenta con los Protocolos de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno, publicados en el sitio web Transparencia y Acceso a Información Pública, como un conjunto de

⁸ Acuerdo Superior 017 de 2018, adoptó el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para Garantizar la Protección de Datos Personales

consideraciones, procedimientos y lineamientos que son establecidas para respetar sus derechos en la comunicación con la Institución.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. De conformidad con las normas, las solicitudes de cualquier persona se presumirán que se formulan en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por lo que la Universidad le dará este tratamiento y responderá conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

35

Como se establece en la mencionada Ley, una petición es una solicitud de interés general o particular, mediante la cual se requiere que la entidad se manifieste, explique, aclare, inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia; salvo norma legal especial toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, exceptuando las siguientes que están sometidas a término especial:

- Solicitud de información o documentos: facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- Consulta: Es la petición mediante la cual el ciudadano o cliente somete a consideración de la entidad, un caso o asunto para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones; se dará respuesta dentro los 30 días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta. Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Universidad del Magdalena deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado. Si la Universidad no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente,

o dentro de los 10 días siguientes al de la recepción si el ciudadano obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitatorio al peticionario.

La Universidad cuenta con los formatos y procedimientos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos, así como para la elaboración de los informes de solicitudes de acceso a información que se debe publicar trimestralmente en el sitio web de *Transparencia y acceso a información pública* del portal web institucional.

16 Evaluación

El avance en la participación que se ha alcanzado en la Universidad se ha basado en un proceso continuo de autodiagnóstico a partir del cual se establecieron los retos que en cada vigencia se han venido desarrollando para avanzar en el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Estado Colombiano.

Por esto y en cumplimiento de las Políticas de Integridad y Buen Gobierno de la Universidad, todas las acciones adelantadas para lograr la participación requieren evaluar el cumplimiento de los propósitos de dicha participación. Así mismo, la evaluación de la estrategia anual de rendición de cuentas recopila todos estos resultados en relación con la gestión y la satisfacción de los grupos de interés.

Es importante al analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de participación y rendición de cuentas teniendo en cuenta:

- Número de actividades en las que se involucró al ciudadano
- Grupos de interés involucrados
- Canales de información y divulgación utilizados
- Resultados de la incidencia de la participación
- En la rendición de cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los ejercicios de rendición de cuentas
- Consolidar, publicar y divulgar los resultados mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de interés que participaron

Como se mencionó en la presentación de esta guía, las evaluaciones incluyendo las de la oficina de Control Interno son insumo importante de las evaluaciones de las estrategias, a partir de los cuales se pueden identificar y documentar las debilidades y fortalezas en su implementación.

Así mismo a partir de estos resultados se aporta al Plan Institucional de Capacitación para incluir líneas orientadas a los equipos de trabajo de la Universidad, las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, para lograr involucrar a sus grupos de valor en la gestión.

La evaluación debe además constituirse en un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones de los usuarios y grupos de interés en el proceso de diseño de la estrategia de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de valor.

37

REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica la primera vez

Elaboró: Genny Ruiz Joya Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación 18/06/2020	Revisó: Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema Gestión COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 13/07/2020	Aprobó: John Taborda Giraldo Líder del proceso de Acreditación 17/07/2020
--	---	---



GUÍA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

