



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Transparencia y Buenas Prácticas institucionales

**Atención a la comunidad educativa  
Rendición de cuentas**

**Universidad Tecnológica de Pereira**

**Viviana Lucía Barney Palacín  
Jefe de Planeación  
Universidad Tecnológica de Pereira**



# TABLA DE CONTENIDO

1. Gobierno corporativo y Transparencia
2. Buenas prácticas de gestión y transparencia
  - 2.1. Toma de decisiones, seguimiento a la gestión y rendición de cuentas.
  - 2.2. Mejoramiento del servicio
  - 2.3. Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia.
  - 2.4 Formación de ciudadanía en control social
3. Reflexión



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# 1. Gobierno corporativo y Transparencia



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Concepto de Gobierno Corporativo ( Corporate Governance )

Conjunto de acciones, culturas y estructuras que procuran la promoción y la consolidación de **organizaciones transparentes** y responsables para el **logro de la confianza y de la credibilidad** de todos los grupos de interés de la Organización (Stakeholders).





# Gobierno Corporativo

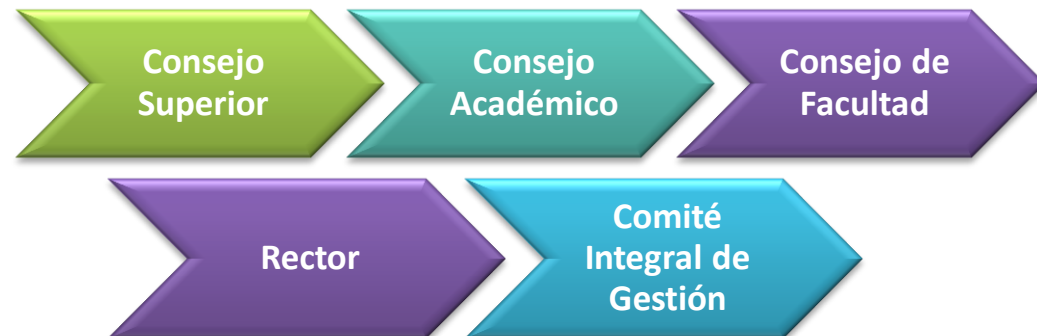
Principios y normas, órganos que regulan el diseño, integración y funcionamiento del gobierno mediante los cuales se administra una persona jurídica.

«Lo importante es destacar que el gobierno corporativo **no es un instrumento individual** sino más bien un concepto que incluye el debate sobre las **estructuras apropiadas de gestión y control de las empresas**»

## NORMATIVIDAD



## ÓRGANOS





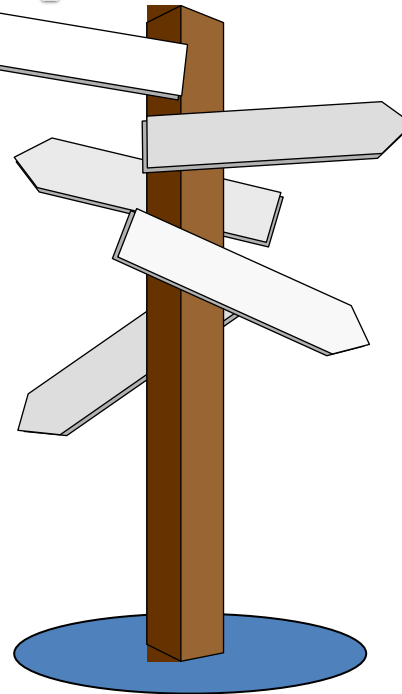
**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Tendencias internacionales en Gobierno Corporativo

La Unión Europea ha determinado que cada país implemente para sus empresas un Código Marco de Buen Gobierno Corporativo.

Estados Unidos de Norteamérica ha reforzado recientemente su legislación mediante la ley Sarbanes – Oxley de 2002.



Italia, Francia, Reino Unido y España han tomado el liderazgo y la delantera en el proceso.

En Asia, Corea del Sur viene liderando el Gobierno Corporativo

En Latinoamérica, Brasil, Argentina, México, Perú, Bolivia y Colombia ya tienen Código Marco .



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Gobierno Corporativo en la Educación Superior

Según la OCDE el Gobierno de la educación superior comprende las estructuras, relaciones y procesos a través de los cuales, tanto a nivel nacional como institucional, **se desarrollan, implementan y revisan las políticas para la educación terciaria.**

El Gobierno de la educación superior comprende una red compleja que incluye el marco legislativo, las características de las instituciones y cómo éstas se relacionan con todo el sistema, **cómo se asignan los recursos a las instituciones, y de qué manera las mismas rinden cuentas por la manera que lo gastan.**





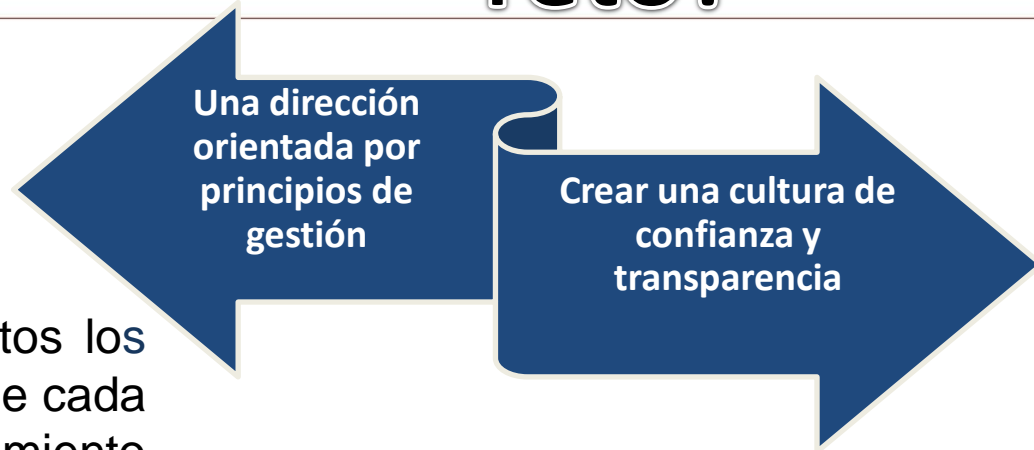
**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ¿Cuál es el reto?

El logro de una Gerencia fundamentada en los valores, para el logro de una cultura de confianza y de transparencia.

El Gobierno Corporativo hace explícitos los **valores organizacionales**, y los define cada entidad como pactos de comportamiento entre todos los miembros internos, y pactos entre los internos y los externos.



Retos adicionales de las IES

Órganos especiales para lo administrativo y para lo académico

Principio constitucional de la autonomía universitaria

*«Rescata los principios de la Ética Corporativa como una nueva ventaja competitiva»*





# ¿Cuál es el objetivo de las buenas prácticas en las IES?

Para generar e incrementar la confianza de la ciudadanía en el aparato estatal y adquirir mayores niveles de **governabilidad y transparencia**.

Administración de las Instituciones de Educación Superior con criterios de:



**TRANSPARENCIA**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Transparencia

**Hacer del conocimiento público la información derivada de la actuación de la administración pública.**

**Genera un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad.**

**Ciudadanos informados que conocen las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público, en un marco de abierta participación social y escrutinio públicos.**

**La transparencia busca también formar a una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.**





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Transparencia Institucional

La transparencia institucional es una buena práctica de gestión y un principio fundamental para el buen gobierno en las Instituciones de Educación Superior (IES).

***“Es un ejercicio de control social que fortalece la institucionalidad”***

Implica dos sentimientos: confianza y certidumbre, lo que políticamente se traduce en **LEGITIMIDAD.**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Transparencia Internacional

**Transparencia Internacional (TI), es la más prestigiosa organización mundial de lucha contra la corrupción es una organización No Gubernamental, líder en el mundo, que trabaja en más de 90 países.**



**El objetivo de TI en Colombia es generar mecanismos eficaces que eviten el fenómeno de la corrupción, y a la vez, combatir sus diferentes manifestaciones.**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# El Índice de Transparencia Nacional – ITN.

## Un mecanismo

**Qué es y para qué sirve?**

El ITN, es una herramienta propositiva diseñada por la Corporación Transparencia por Colombia, para **identificar, visibilizar y medir, el mejoramiento en los niveles de transparencia y la efectividad en la disminución de los riesgos de corrupción, en las entidades públicas del nivel central nacional.**

El índice, **no sólo se evalúan los aspectos formales sino los procesos que soportan la toma de decisiones** permite a las entidades demostrar los avances en las acciones dirigidas en la **lucha contra la corrupción.**



**Prevenir la corrupción .... Es posible!**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ESTRUCTURA DEL INDICE DE TRANSPARENCIA NACIONAL – ITN.

## Índice de Transparencia Nacional

**Tres factores  
que integran  
variables, las  
cuales se  
miden a través  
de indicadores**

### VISIBILIDAD

Se define como la posibilidad de acceder a la información de la entidad por parte de la ciudadanía en general o de los interesados en particular.

### SANCIÓN

Examina la efectividad de la gestión interna disciplinaria, los fallos y sanciones por parte de entes de control relacionados con conductas asociadas a lo que nuestra legislación considera corrupción.

### INSTITUCIONALIDAD

El cumplimiento de procedimientos en la búsqueda de la misión institucional, limita el margen de discrecionalidad de los funcionarios y por ende, los riesgos de corrupción se controlan o disminuyen.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ESTRUCTURA DEL INDICE DE TRANSPARENCIA NACIONAL – ITN.

Qué mide?

El ITN,  
se mide a  
través de  
tres  
Factores:



**1. Visibilidad y rendición de cuentas de las acciones y decisiones en las entidades**

**1. Sanciones en el plano fiscal y disciplinario que dan cuenta del control externo de las entidades y los procesos de autorregulación.**

**2. Institucionalidad de procesos y procedimientos clave en la gestión administrativa de las entidades**



# ¿Cuándo una entidad es transparente?

**Una entidad es transparente**

***Sí* ofrece información pública, comprensible, oportuna y verificable.**

***Sí* cumple con la normatividad que regula la gestión.**

***Sí* cuenta con altos niveles de autorregulación y Rendición de Cuentas.**





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# GOBIERNO ABIERTO...

**¿Qué es el gobierno abierto?**

**El gobierno abierto es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana.**

Wikipedia ([http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno\\_abierto](http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_abierto))

**El *Open Government* o Gobierno Abierto, como una forma de comunicación permanente y transparente entre la Administración y los ciudadanos, bidireccional, mediante la que se consigue su participación efectiva en los procesos de decisión, colaboración y control de la Administración.**



# PILARES DEL GOBIERNO ABIERTO

Nueva forma de articular los esfuerzos de transparencia, participación ciudadana y colaboración de diversos actores para el co-diseño y/o co-



**Transparencia**



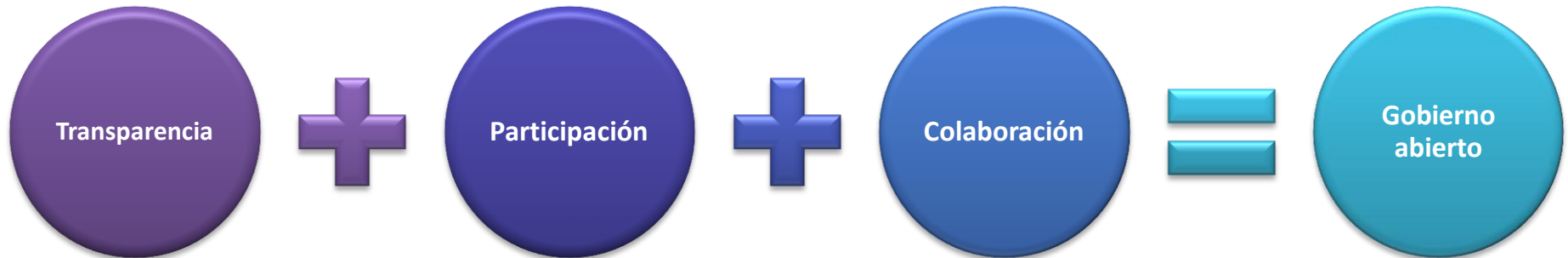
**Participación**



**Colaboración**



# GOBIERNO ABIERTO



Gobierno  
abierto

Gobierno  
inteligente



Cataloga las fuentes de datos  
Hace disponibles los datos crudos  
Consolida en una plataforma los datos

Desarrolla herramientas para procesar  
esos datos y convertirlos en  
información útil



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Para la UTP, rendir cuentas sobre el buen uso de los recursos para alcanzar resultados que impactan en su entorno, es una oportunidad de contribuir bajo un esquema de corresponsabilidad con los demás actores (Universidad-Empresa- estado y Sociedad) al desarrollo económico y social del territorio.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 2. ¿Cómo lo hace la Universidad Tecnológica de Pereira?

**Buenas prácticas para contribuir a la gestión y a la transparencia**





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 2.1. BUENAS PRÁCTICAS

**TOMA DECISIONES,  
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# TOMA DE DECISIONES Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

Para hablar de buenas prácticas de servicio a la comunidad y rendición de cuentas, es necesario para la Universidad Tecnológica de Pereira referirse a su **Plan de desarrollo institucional 2009-2019.**

- Implementación como proceso vivo con seguimiento proactivo, con un sistema de gerencia que involucra la vigilancia estratégica, la rendición de cuentas y el control social.
- Conlleva al cumplimiento de los resultados y a generar sinergias hacia una sociedad y economía del conocimiento.
- Permite la implementación de acciones, análisis de riesgos y articulación con los diversos planes de mejoramiento, es un plan dinámico.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# El plan en su formulación.. Un ejemplo de gobierno abierto

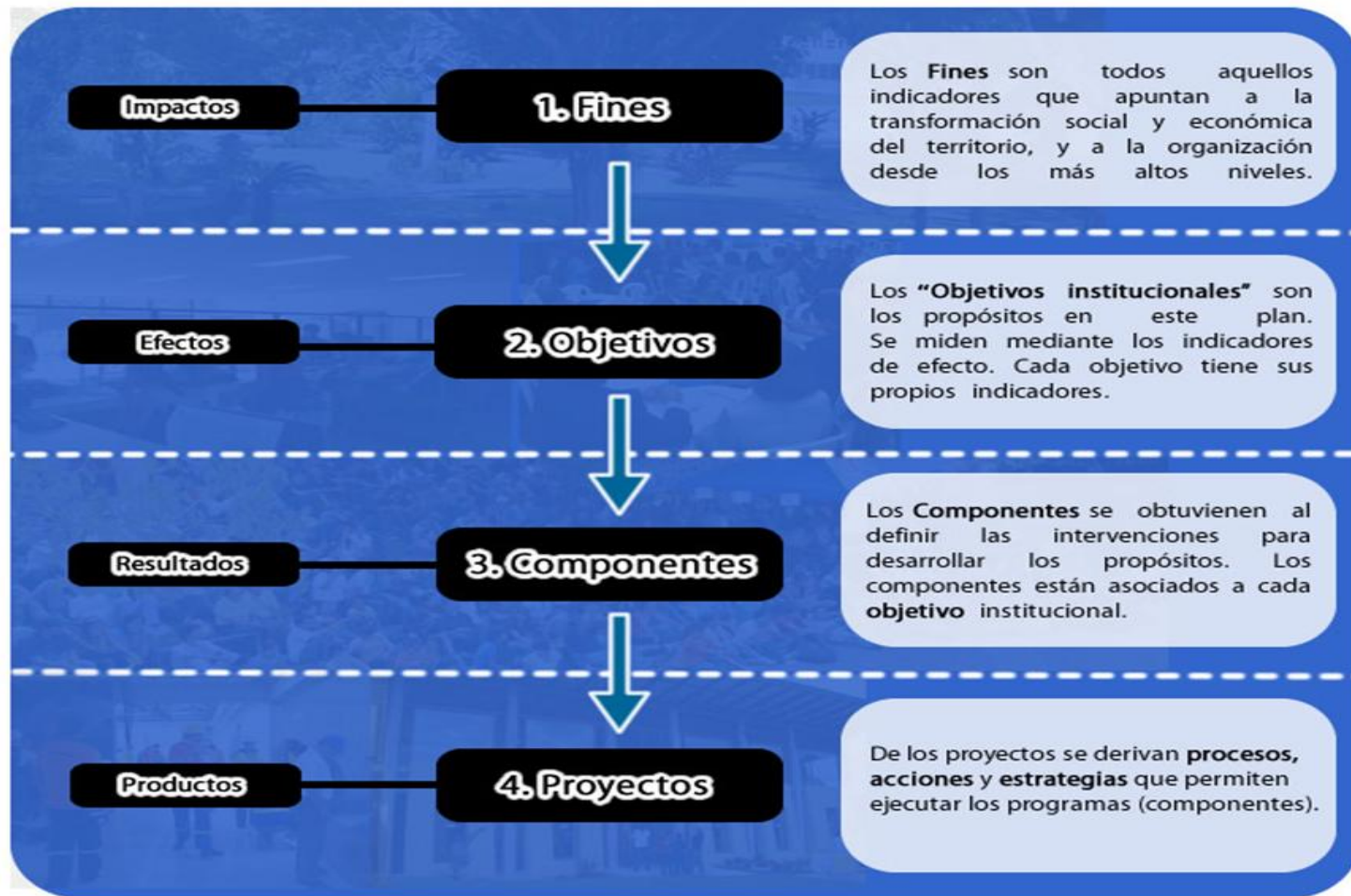
- Participaron más de 2.000 personas de todos los estamentos de la Universidad y de las entidades y organizaciones de la ciudad.
- Se conformaron siete (7) mesas de trabajo, por áreas estratégicas y dos (2) comisiones de prospectiva y Aspectos legales.
- 270 reuniones, más de 900 horas de trabajo, 128 actas, 8 eventos de capacitación y 28 de difusión.
- Se aplicaron técnicas contemporáneas de planeación (MML, Metaplan, Delphi, ZOPP, prospectiva, análisis de escenarios, Vester, entre otras).
- Se avanzó en la forma de planear en una Universidad pública.
- Co-responsabilidad del Plan. Un Plan de Todos para Todos







# El plan de desarrollo en su estructura





# ¿A dónde apunta la UTP? Los fines

**Realizar aportes en el desarrollo social, económico, competitivo, científico, tecnológico y financiero de los participantes en las alianzas estratégicas enmarcados dentro del respeto y la ética.**

**Contribuirá en el mejoramiento de indicadores de:**

**NBI** (Necesidades Básicas Insatisfechas)  
**GINI** (Distribución del ingreso)  
**LP** (Línea de Pobreza)  
**IDH** (Índice de Desarrollo Humano)  
Índice de desempeño ambiental

**PIB** (Producto Interno Bruto) Departamental

**Trabjará en el mejoramiento de los siguientes índices de Desempeño:**

Índice de referenciamiento competitivo global = estándares de desempeño global de la Universidad / estándares globales de las mejores universidades equiparables

**ICAD** (Índice de Capacidad)

**IFORM** (Índice de Formación)

**IPROD** (Índice de Productividad)

**IBIR** (Índice de Bienestar)

Participación a nivel nacional de la UTP con cobertura, recursos y patentes

Participación Total en Cobertura (PTC)

Participación Total en acceso a recursos (PTR)

Participación Total en Patentes (PTP)

Universidad aportando al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de la sociedad

Garantizar a la sociedad una Universidad de alta calidad

Nota\*: Posicionamiento de la universidad por distribución de recursos en el sistema de indicadores de gestión de las Universidades públicas a nivel nacional.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

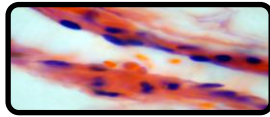
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ¿A dónde apunta la UTP?

## Objetivos Institucionales



**1. Desarrollo Institucional**



**2. Cobertura con Calidad**



**3. Bienestar Institucional**



**4. Investigación, Innovación y Extensión**



**5. Internacionalización**



**6. Impacto Regional**



**7. Alianzas Estratégicas**

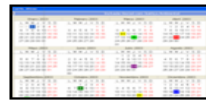


**RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL**



Resultados de la gestión PDI para la toma de decisiones

Acción Normativa    Acción Técnica - Adm.    Acción Política-Directa.    Acción Comunicacional



Sinergias Integradas



Reportes

Alertas

Restricciones

Oportunidades

**Objetivos**

**Componentes**

**Proyectos**

**Sistema de  
Gerencia del  
PDI**

Vigilancia del Contexto



Consejo Superior  
y  
Consejo Académico

Rector  
Grupo de Estrategia  
y de Metas  
Comité Técnico  
del Plan

Grupo Coordinador  
Institucional  
(Planeación -  
Control Interno)

Responsable  
Objetivo

Responsable  
Componente

Responsable  
Proyecto



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA



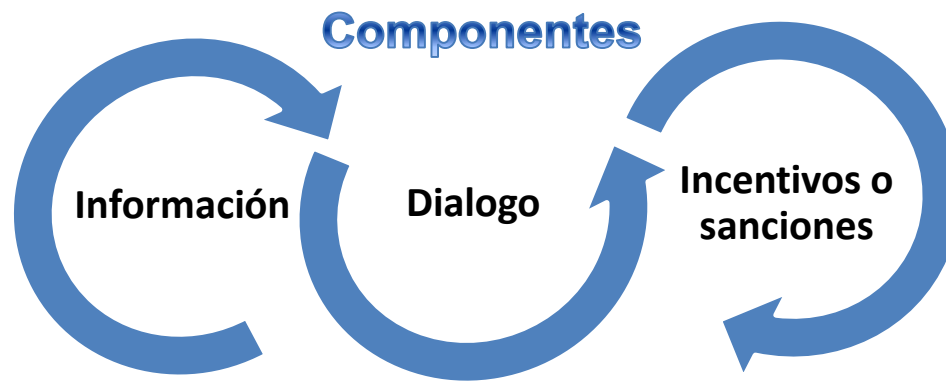
Máximo - Personaje del Control Social





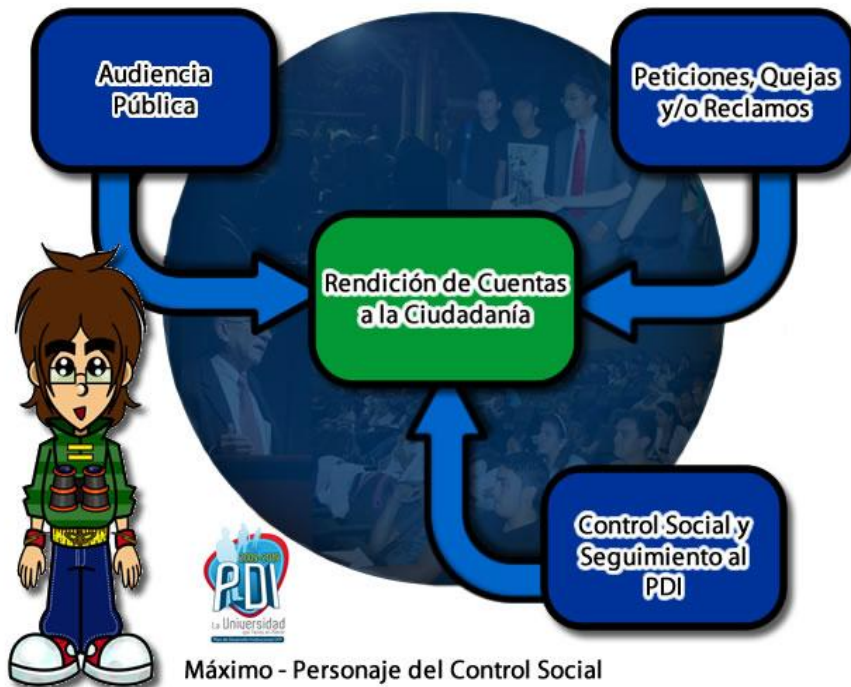
**Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Conpes 3654 del 12/04/2010)**

- **Permanente**
- **Orienta a afianzar relación Estado –Ciudadano**
- **Obligación de informar y derecho de ser informado**





# SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA



El plan de desarrollo alineado a cumplir el propósito “ciencia y técnica al servicio de la humanidad bajo la tutela de la libertad”, motiva el **ejercicio de un trabajo conjunto y en equipo** tanto a nivel interno como con los demás actores sociales.

El Control Social, se conforma por una serie de mecanismos que permiten al ciudadano informarse acerca de los avances del Plan de Desarrollo Institucional en los tres niveles de gestión. Su objetivo es propiciar un espacio que garantice la interlocución directa de la Universidad con los diferentes actores de la sociedad y de esta manera retroalimentar su gestión para el mejoramiento continuo.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Antecedentes

La Universidad Tecnológica de Pereira desde el año 2006, inició el proceso de Rendición de cuentas a la ciudadanía mediante las Audiencias Públicas; mediante este acto público, se convoca a la ciudadanía en general con el propósito de darle a **conocer el informe de gestión y balance social**, además de la ejecución presupuestal y sus avances en el Plan de Desarrollo Institucional. A la fecha la UTP ha realizado ocho ejercicios de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía:







**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Participación y asistencia

Durante los ocho años de vigencia de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UTP, la Universidad ha convocado de su base de datos de más de 2000 personas a los siguientes sectores de la sociedad civil:

- ✓ Gremios
- ✓ Universidades
- ✓ Hospitales Rda.
- ✓ Comuneros
- ✓ JAC
- ✓ Colegios públicos
- ✓ Colegios Privados
- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Gobernación
- ✓ Alcaldías
- ✓ Contraloría deptal y mpal
- ✓ Asamblea
- ✓ Concejo
- ✓ Alcaldes del departamento
- ✓ Estudiantes
- ✓ Docentes
- ✓ Administrativos
- ✓ Egresados
- ✓ Directivos académicos y administrativos

**La participación total de la ciudadanía entre eventos preparatorios y audiencias, desde el año 2006 hasta el año 2013 ha sido de 2534 participaciones:**





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Página Web de La Audiencia Pública de Rendición de cuentas

La página Web contiene la información relacionada con la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.

- ✓ Informes de gestión
- ✓ Material publicitario
- ✓ Realización del video de la audiencia
- ✓ Actas de la audiencia
- ✓ Informe de la audiencia
- ✓ Evaluación de la audiencia
- ✓ Documentos de interés
- ✓ Reglamento a la audiencia



**Informe de Gestión**

**Material de Comunicación**

- Cartillas Informativas
- Plegable
- Cuña Radial
- Noticias
- Videos

**Inscripciones**

- Formato de inscripción
- Plan de Desarrollo Institucional

**Noticias y Eventos**

Última actualización: Lunes, Abril 29, 2013 10:52 AM

**Informe de Gestión**

Informe de Gestión Universidad Tecnológica de Pereira

Leer publicación completa [+]

## DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA REALIZADA EL 30 DE ABRIL DE 2013.

A continuación se detallan las respuestas obtenidas de la encuesta para la evaluación de la Audiencia Pública 2013. De un total de 175 asistentes respondieron la encuesta 65 personas. Se aclara que la pregunta No. 5 fue de múltiple respuesta, por eso los resultados son diferentes y suman 117 y no 65 como las demás.

OCTAVA

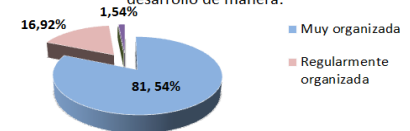
Categorías	Resultado	Porcentaje
Muy organizada	53	81,54%
Regularmente organizada	11	16,92%
Mal organizada	0	0%
No responde	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>

PREAUD

Espacios Pública.

Leer publi

**Pregunta No. 1:** Cree usted que la Audiencia se desarrolló de manera:



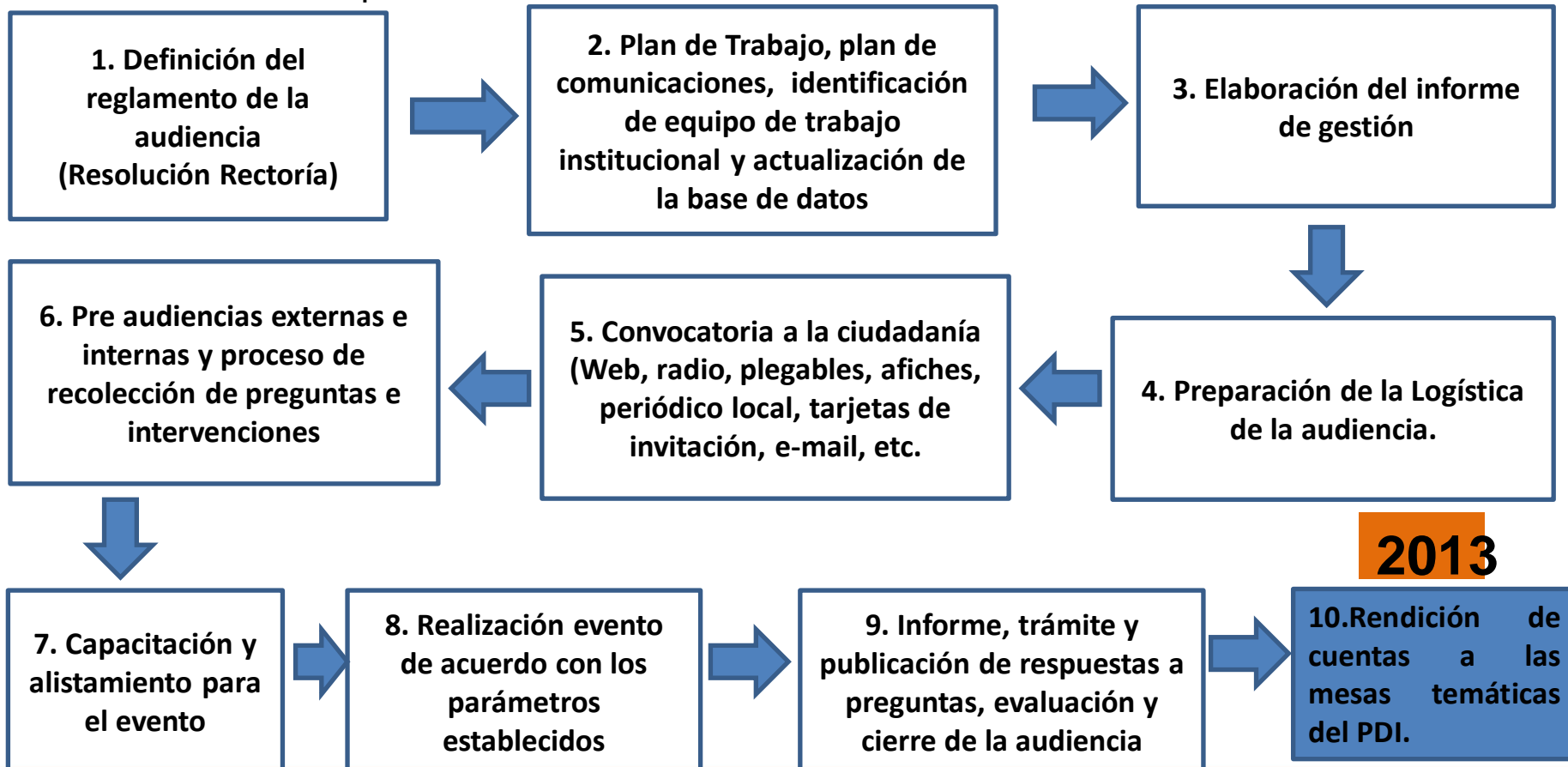
<http://www.utp.edu.co/audienciapublica/>

Categorías	Resultado	Porcentaje
Si	55	84,62%
No	6	9,23%
No responde	4	6,15%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>



# Metodología para la realización de la Audiencia

La UTP toma como referente el manual de “Audiencias Públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía” del DAFP, adicionalmente desarrolla su proceso de organización de acuerdo con las capacidades institucionales:





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Control Social UTP

El objetivo principal del Control Social al Plan de Desarrollo Institucional es vincular a la ciudadanía con el ejercicio de la gestión de la Universidad, con el fin de servir de interlocución directa para garantizar el desarrollo de la Institución.

Una premisa fundamental para el control social es la accesibilidad a la información



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

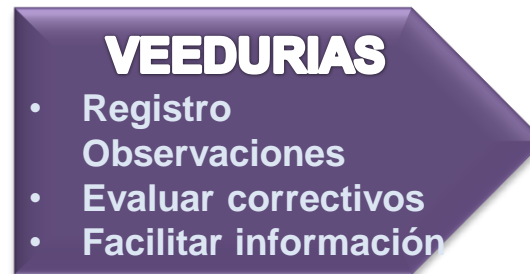
# Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Peticiones**  
**Quejas**  
**Reclamos**  
**Sugerencias**  
**Denuncias**



**RESPUESTAS**

Coo-responsabilidad en la gestión





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 2.2 BUENAS PRÁCTICAS

### MEJORAMIENTO DEL SERVICIO



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Dentro de las buenas prácticas del mejoramiento a los procesos se encuentra:

- Autoevaluación Institucional y de programas
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Seguimiento al desempeño
- Atención al Ciudadano
- Estrategia anti trámite
- Gestión del riesgo





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

La autoevaluación es una estrategia de cultura organizacional que se fundamenta en el mejoramiento continuo de los procesos académicos y se refiere a la integralidad de la institución trabajando por la calidad y la excelencia académica.







**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Estrategia Institucional - SIPAME

## Sistema Integrado de Planeación Académica,

## Autoevaluación y Mejoramiento Continuo

Implementación del comité de Autoevaluación y Mejoramiento continuo  
Aplicación de instrumentos  
Diseño del plan de mejoramiento continuo

Programas académicos en marcha

Programas Acreditables

Implementación del modelo  
Sensibilización a la comunidad  
Inscripción en el SNA  
Inicio del proceso



Nuevos programas académicos

Calidad y mejoramiento continuo

Programas Acreditados



Estudio de mercados  
Impacto institucional  
Impacto social  
Alianzas estratégicas

Programas Reacreditados

Proceso de permanente de autoevaluación  
Aplicación anual de instrumentos  
Implementación y Seguimiento al plan de mejoramiento



Autoevaluación Institucional

Plan de Desarrollo Institucional



Software en línea



Lineamiento Institucional para Planeación académica, autoevaluación y mejoramiento continuo



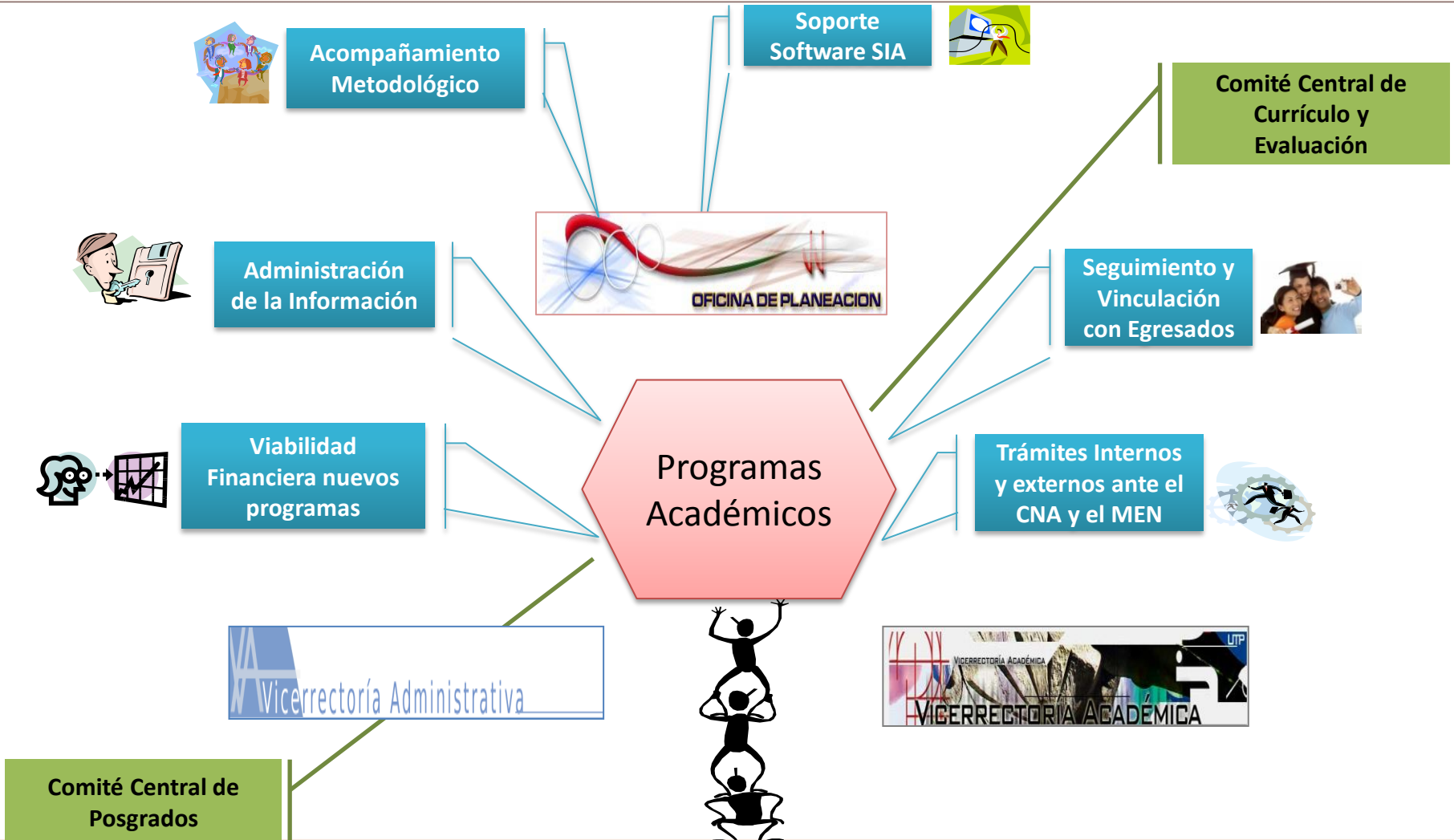
Acompañamiento Institucional



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Equipo técnico de apoyo a los procesos





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# SISTEMA DE INFORMACIÓN

## Ventajas del Aplicativo

- ✓ Información de Guías del Consejo Nacional de Acreditación actualizadas.
- ✓ Disponibilidad de información soporte para los indicadores a evaluar en el proceso de autoevaluación de programas, actualizada por cada una de las fuentes.
- ✓ Agilidad en la consulta de información institucional, común a todos los programas que inician procesos de autoevaluación.
- ✓ Información de los resultados del proceso en tiempo real (ponderación y calificación).
- ✓ Aplicación de encuestas en línea
- ✓ Disminución de los tiempos de los procesos dejando más espacios para la discusión académica y concertación.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POLÍTICA DE CALIDAD



La Política de Calidad de la Administración de la Universidad Tecnológica de Pereira consiste en mantener procesos de mejoramiento continuo que le permitan **planear, evaluar y controlar** sus procesos, de manera **eficiente, eficaz y oportuna**, en concordancia con la Misión Institucional.





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
*"Prologando unidos por una cultura de la calidad"*

# OBJETIVOS DE CALIDAD

La Administración establece como objetivos generales para el sistema de calidad los siguientes:

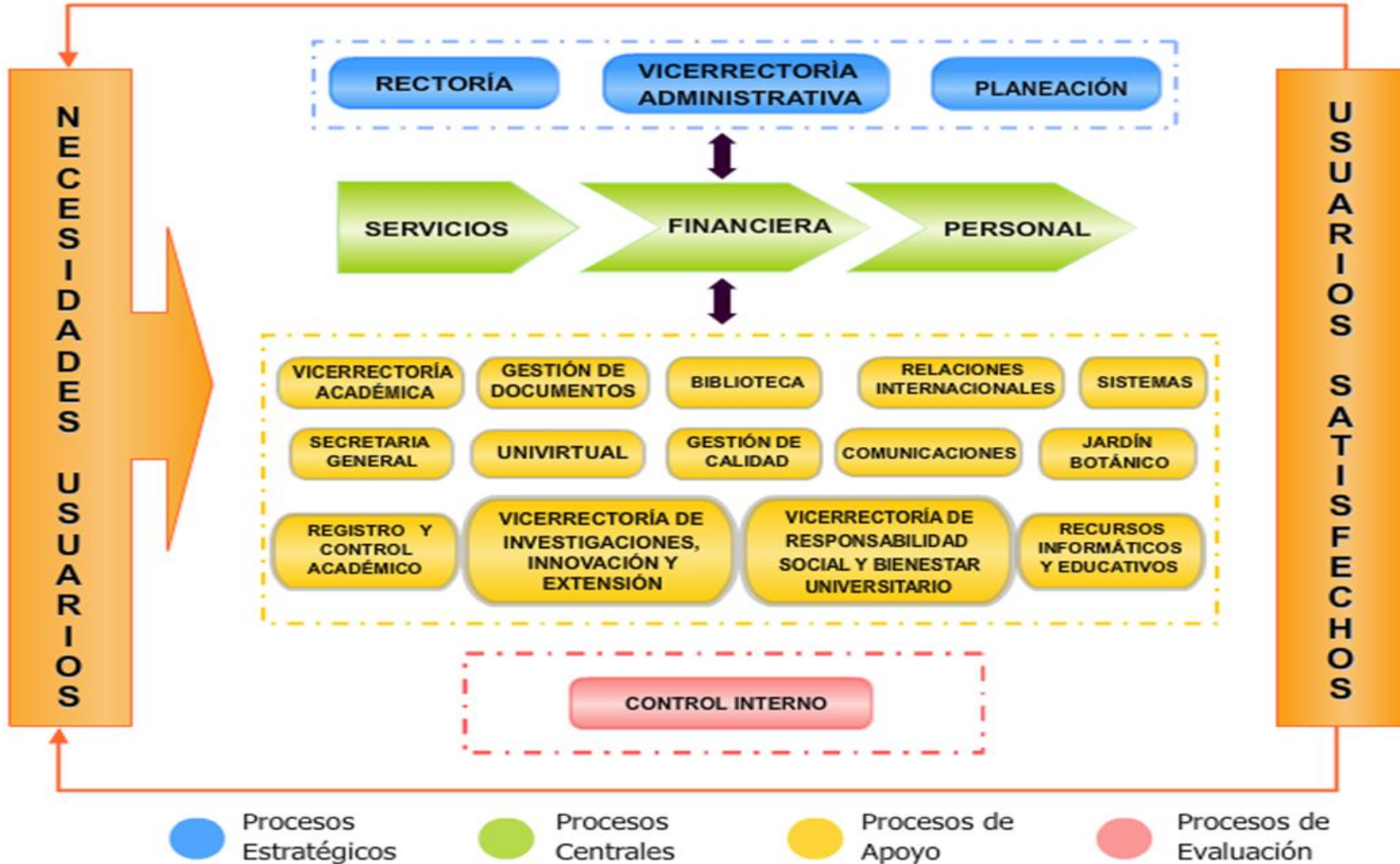
- 1 Satisfacer los requisitos y necesidades de los usuarios en cumplimiento de la Misión Institucional.
- 2 Contar con procesos administrativos que garanticen la efectividad institucional.
- 3 Fomentar el Sistema de Gestión del Talento Humano de la Universidad.
- 4 Consolidar la cultura de la planeación y auto evaluación permanente, orientada a la obtención de resultados.
- 5 Fortalecer la autonomía financiera de la institución mediante la gestión y consecución de recursos
- 6 Asegurar el desarrollo sostenible del Campus Universitario.
- 7 Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías y procesos de innovación tecnológica.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Mapa de procesos Universidad Tecnológica de Pereira





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

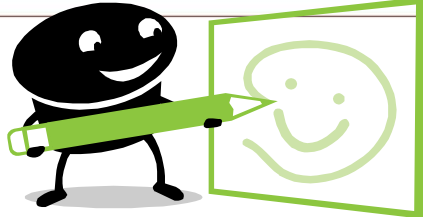
**SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO**  
**EVALUACIÓN 360°**

# MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIA DEL PERSONAL DE LA UTP

La Universidad Tecnológica de Pereira desde el año 2012, inició el proceso de pasar del modelo de competencias de personal a la **implementación del modelo de gestión por competencias de personal** ; y se origina una metodología de identificación de brechas (Evaluación 360° , 180° ,90° ), en la cual cada funcionario administrativo será evaluado por un mínimo de tres (3) personas y un máximo de cinco (5) personas.

La Metodología 360° , es una evaluación integral que permite medir las brechas de competencias de una manera objetiva generando resultados de desempeño desde diferentes percepciones jefes, colaboradores, par y clientes.

**El personal administrativo se evalúa con la metodología 360° y el personal de la academia con la metodología 180°**



**Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía**

## Cultura del servicio

- *Capacitación a servidores.*
- *Incentivos a servidores que prestan atención*

## Canales de atención

- *Participación ciudadana*
- *Protocolos de atención*
- *Espacios físicos accesibles y con señalización*
- *Información homogénea*

## Desarrollo Institucional

- *Divulgar servicios*
- *Optimizar procedimientos*
- *Mejorar el sistema PQR*
- *Medir satisfacción usuario externo*
- *Conocer expectativas e intereses de usuarios*
- *Información actualizada y visible*
- *Procedimientos, servicios y espacios físicos para atención prioritaria*

CALIDAD EN LA ATENCIÓN





**Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.**

## Etapas

### Identificación (SUIT)

- Revisión de procesos
- Análisis normativo

### Priorización

- Diagnostico (Factores internos y externos)

### Racionalización

- Simplificación
- Estandarización
- Eliminación
- Optimización
- Automatización

### Interoperabilidad (Comité GEL)

- Colaboración entre entidades

Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.

Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

Facilitar la gestión de los servidores públicos.

Mejorar la competitividad del país.

Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Administración del Riesgo

**Hoy en día la Universidad no puede ser ajena al tema de riesgos, máxime cuando las exigencias de la sociedad incitan a las Universidades a tomar riesgos para cubrir sus demandas en cuanto a cobertura, calidad, investigación, innovación y transferencia de conocimiento.**

**En la Universidad Tecnológica de Pereira se tiene una *trayectoria de más de seis años* en el proceso de *construcción de un mapa de riesgos*, que involucra tanto los riesgos internos como los riesgos que el contexto externo cierne sobre su funcionamiento y desarrollo.**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

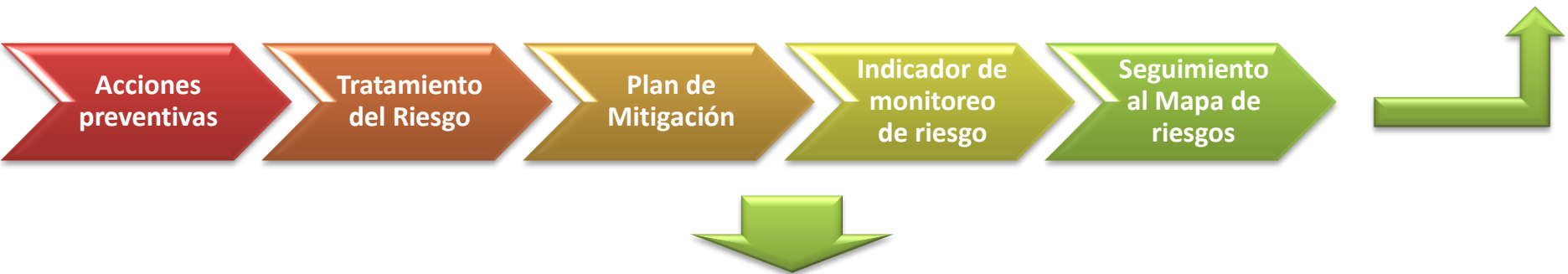
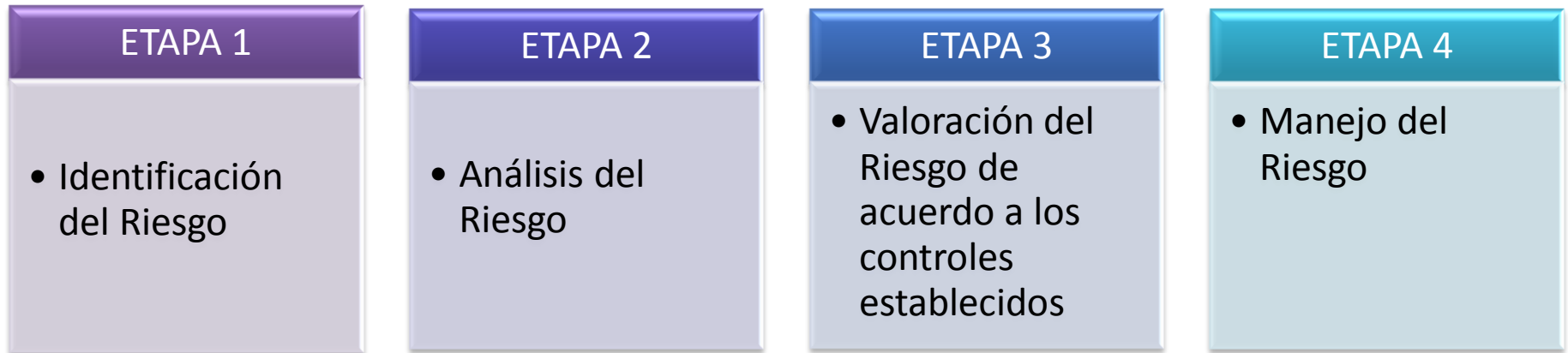
# Política de Riesgo

La Universidad Tecnológica de Pereira *promueve la transparencia* y fortalece la cultura de Autocontrol y prevención a través de:

- El cumplimiento de los fines y objetivos institucionales en el alcance de los resultados que impacten a la sociedad.
- El cumplimiento de norma
- El cuidado y protección de los activos de información
- El uso eficiente y eficaz de los recursos
- El mejoramiento de los procesos



# Metodología de Administración del Riesgo



**El plan de manejo esta conformado por:**

- 1. El mapa riesgos priorizados de los procesos, tendrán en cuenta aquellos riesgos que generen mayor afectación en la misión institucional.**
- 2. El mapa de riesgo de contexto estratégico será administrado por la Oficina de Planeación y tendrá en cuenta la afectación de los objetivos del PDI.**

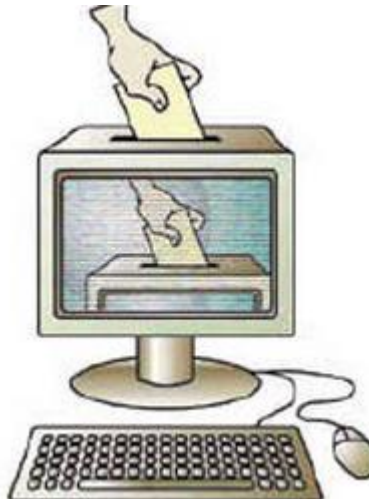


**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# SISTEMA DE INFORMACIÓN PROCESOS DE VOTACIÓN ELECTRÓNICA ELECCIÓN DE REPRESENTANTES

Dentro de las buenas prácticas con los sistemas de información se encuentra la elección de representantes por medio **voto electrónico**, **proceso por el cual se ejerce el derecho a la votación**; la cual se desarrollan con éxito y la comunidad estudiantil aprovecha las bondades de los sistemas **facilitando ejercer dinámicas transparentes y expeditos**.





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# SE UTILIZÓ PARA ELECCIÓN DE REPRESENTANTE DE EGRESADOS AL CONSEJO SUPERIOR

Proceso de inscripción que hacen los egresados para permitirles el día de las elecciones votar en línea desde cualquier lugar por internet.

Las personas que se inscribieron podrán votar desde un portal que se habilitará en la página principal de la Universidad.

Aquellas personas que no se inscribieron pero que son egresadas podrán votar en unas terminales habilitadas para votación, ubicadas en el edificio de sistemas de la Universidad.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Proceso de Votación en Línea

**1** Ingresar al sistema con su cédula y el Pin enviado al correo electrónico que usted inscribió.

**2**

Cambiar el Pin por una clave propia y privada que permitirá el ingreso al sistema de votaciones.

**3**

Inicialmente el sistema le mostrará una ayuda explicando como votar..

**4**

Clic en votar



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **BUENAS PRÁCTICAS**

## **2.3 Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional (PAYAC-ITN)**



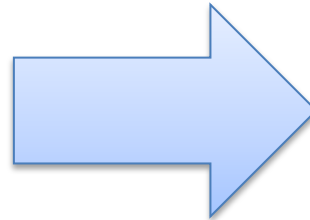


**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Plan Anticorrupción. Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional (PAYAC-ITN)

**¿ Cómo articula la Universidad Tecnológica de Pereira la transparencia en la gestión ?**



A través del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional aprobado por el Comité de Control Interno de la UTP

El proceso de construcción del PAYAC-ITN se surtió con el propósito de establecer acciones para mejorar el Control de Riesgos de Corrupción, el Servicio al Ciudadano, la Rendición de Cuentas, la Racionalización de Trámites y la Atención de Peticiones, Quejas y/o Reclamos.

**Dada la estrecha relación que tienen los componentes anteriores con garantizar la Transparencia de la Institución, se articuló el proceso al Índice de Transparencia Nacional a través de sus cuatro factores: Visibilidad, Sanción, Institucionalidad y Gobierno Institucional.**



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Articulación de la Transparencia a la UTP (PAYAC)





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# ¿Cómo articula la Universidad Tecnológica de Pereira la transparencia en la gestión?

**ITN**

## VISIBILIDAD

Se define como la posibilidad de acceder a la información de la entidad por parte de la ciudadanía en general o de los interesados en particular.

## SANCIÓN

Examina la efectividad de la gestión interna disciplinaria, los fallos y sanciones por parte de entes de control relacionados con conductas asociadas a lo que nuestra legislación considera corrupción.

## INSTITUCIONALIDAD

El cumplimiento de procedimientos en la búsqueda de la misión institucional, limita el margen de discrecionalidad de los funcionarios y por ende, los riesgos de corrupción se controlan o disminuyen.

## GOBIERNO INSTITUCIONAL

Valora el conjunto de normas, valores éticos, y principios adoptados e inmersos en la cultura organizacional de las instituciones, que permean el modelo de gobierno para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y los grupos de interés.



**PAYAC**

- **Gobierno en línea y anti trámite**
- **Rendición de cuentas**
  - **Audiencia Pública**
  - **Control Social y seguimiento al PDI**
  - **PQR's**

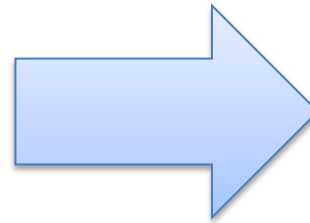
**Mapa de riesgos  
Institucional  
(procesos –  
Contexto estratégico)  
Riesgos de corrupción**

**Código de Ética y Buen Gobierno**

**SERVICIO AL CIUDADANO**



## ¿Cómo articula la Universidad Tecnológica de Pereira la transparencia en la gestión?



A través del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional (PAYAC-ITN)

**ITN**

**VISIBILIDAD**

**SANCIÓN**

**INSTITUCIONALIDAD**

**GOBIERNO**



**PAYAC**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

## ¿Cómo se planea y se ejecuta el PAYAC?



# 2.4 BUENAS PRÁCTICAS

## FORMACIÓN DE CIUDADANÍA EN CONTROL SOCIAL

La transparencia busca también formar a una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Formación de Ciudadanía en Control Social

A partir de un proceso de construcción de sociedad del cual hacen parte 106 instituciones para posicionar la educación, la ciencia, la tecnología y la innovación como motores del desarrollo, se vienen promoviendo procesos de ***control social y acompañamiento por parte de los jóvenes de las instituciones educativas, para fortalecer la cultura política.***

- Control Social al Concejo de Pereira
- Control Social a la Asamblea Departamento de Risaralda



# Etapas del proyecto de Control Social

## FASE 1

- Formación política a los jóvenes

## FASE 2

- Control social al Concejo de Pereira
- Control social a la Asamblea del Depto.

## FASE 3

- Acompañamiento al Concejo de Pereira
- Acompañamiento a la Asamblea del Depto.



# FASE 1

- **Formación política a los jóvenes**

- Qué es la Movilización Social?
- Participación ciudadana y mecanismos de participación ciudadana.
- Experiencia de control social (Contraloría Municipal).
- Qué es el control social y las veedurías?
- Jóvenes y política.
- La figura del Concejo o de la asamblea.
- El Concejo desde adentro. – la Asamblea desde adentro

- Buen Gobierno (Un tema de actualidad con orígenes históricos).
- Experiencia FUNCICAR con el Observatorio al Concejo de Cartagena de Indias y la Asamblea de Bolívar.
- Seguimiento a medios de comunicación escritos (MOE).
- Políticas Públicas elegidas por los jóvenes.







**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## FASE 2

- Control social al Concejo de Pereira

- 89 sesiones. Segundo Periodo Ordinario (30), Extraordinarias (9), Tercer Periodo Ordinario (50).

- 13.845 minutos (231 horas aproximadamente de observación). El promedio de duración de las sesiones por día fue de 3 horas.

- Los jóvenes participantes del proyecto asistieron a **todas** las sesiones del Concejo en parejas -acompañados siempre por la Coordinadora del mismo- incluyendo las realizadas los sábados a las 6 am y a las sesiones de los domingos y festivos realizadas a las 7 pm o 8 pm, y permanecieron desde la hora de convocatoria, hasta la hora de finalización.





# APRENDIZAJES CIUDADANOS DESDE EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL

Se está logrando que los jóvenes –estudiantes universitarios y de colegios- participen más y los funcionarios y representantes permitan participar más.

Se está repolitizando a los jóvenes en un sentido más constructivo y activo de la ciudadanía y su responsabilidad con lo público.

Los concejales han mejorado sustancialmente, permanecen y participan activamente de las sesiones.

Se entienden más las dinámicas internas de las instituciones públicas de la ciudad, sus tensiones y rivalidades, el juego político como tal.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Proyecto Control Social Asamblea Departamental de Risaralda

Como objetivo general se plantea hacer ***un ejercicio efectivo de control social juvenil y ciudadano*** en la Asamblea Departamental de Risaralda que haga plausible la ***democracia participativa en el marco del Estado Social y Democrático de Derecho***, con el propósito de ***contribuir a devolver la credibilidad en las instituciones estatales y acercar la sociedad civil al Estado de una manera responsable.***



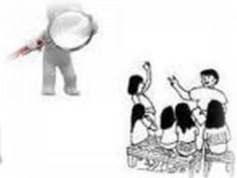


# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir con :
    - Estabilidad política
    - Institucionalidad
    - Efectividad del gobierno
  - Intentar una representación literaria del concepto “BUEN GOBIERNO”
  - Medir la efectividad de los procesos de rendición de cuentas
- Por medio de control
-



# Etapas del Proyecto Control Social Asamblea Departamental de Risaralda



- ETAPA I: “Formación y Fundamentación”
- ETAPA II: “Lectura de Realidades”
- ETAPA III: “Control Social”
- ETAPA IV: Sistematización de Resultados
- ETAPA V: Publicación de Resultados





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# 4. REFLEXIÓN

**Es posible establecer alternativas que, sin atentar contra la libertad y la autonomía de las Instituciones de Educación Superior en Colombia, garanticen un buen gobierno, revelación de información y rendición de cuentas.**





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# GRACIAS





**MinEducación**

Ministerio de Educación Nacional

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**