

Universidad de los Andes | Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo | Educación Continua Vicerrectoría Académica

Expertos en formación **Corporativa a la medida**

DESARROLLAMOS HABILIDADES PARA LA VIDA

05 QS UNIVERSITY RANKINGS LATIN AMERICA 23 4 QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS 13 THE WORLD UNIVERSITY RANKINGS 12 BEST GLOBAL UNIVERSITIES U.S.News QS STARS RATING SYSTEM

Propuesta académica desarrollada de manera exclusiva para:

Alcaldía Municipal de Sesquilé

Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo - Universidad de los Andes
Carrera 1 No. 19 - 27 - Bloque AU, tercer piso - Bogotá, Colombia
Teléfono: 3394949 ext. 2073 | E-mail: escueladegobierno@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

Bogotá D. C., 23 de septiembre de 2026

Señora
NIDIA PATRICIA GUERRERO
Jefe de Oficina de Relación Estado-Ciudadano
Alcaldía Municipal de Sesquilé
Sesquilé, Cundinamarca.

REF. Propuesta para la suscripción de un Convenio de Asociación entre LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ y la Universidad de los Andes.

Respetada señora Nidia Patricia:

La Universidad de los Andes a través de la Escuela de Gobierno y la Dirección de Educación Continua, se complace en presentarles la presente propuesta, para establecer las bases de colaboración interinstitucional, que de encontrarse viable por parte de ustedes, nos permitan a la Alcaldía Municipal de Sesquilé y a la Universidad de los Andes (dada su naturaleza jurídica como Entidad sin Ánimo de lucro), asociarnos a través de la suscripción de un Convenio de asociación, con fundamento en el régimen especial establecido en el artículo 355 de la Constitución Política, el Decreto 092 de 2017 y el artículo 96 de la ley 489 de 1998 y, o las normas que las modifiquen o sustituyan, para el desarrollo conjunto de actividades académicas que permitan a LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ el cumplimiento de sus objetivos misionales.

Bajo los criterios determinados por el artículo 5° del Decreto 92 de 2017, se establece:

> *"Artículo 5°. Asociación con entidades privadas sin ánimo de lucro para cumplir actividades propias de las Entidades Estatales. Los convenios de asociación que celebren entidades privadas sin ánimo de lucro de reconocida idoneidad y Entidades Estatales para el desarrollo conjunto de actividades relacionadas con los cometidos y funciones que a estas les asigna la ley a los que hace referencia el artículo 96 de la Ley 489 de 1998, no estarán sujetos a competencia cuando la entidad sin ánimo de lucro comprometa recursos en dinero para la ejecución de esas actividades en una proporción no inferior al 30% del valor total del convenio. Los recursos que compromete la entidad sin ánimo de lucro pueden ser propios o de cooperación internacional.*

A continuación, detallamos los elementos clave de esta propuesta y el marco fundamental que se establecería para tal fin:

OBJETO:

Aunar esfuerzos académicos, técnicos y financieros entre **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ** y la Universidad de los Andes, para llevar a cabo el desarrollo del curso denominado "**Comunicación institucional centrada en el ciudadano y coordinación interna para una mejor relación Estado–ciudadanía**", que permita a las partes el intercambio de conocimientos y la difusión de buenas prácticas en el ámbito de la comunicación institucional, la atención al ciudadano y la coordinación interna de las entidades públicas, y que responderá al objetivo de estructurar y poner en marcha una formación de veinticuatro (24) horas dirigida a los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Sesquilé responsables de la relación con la ciudadanía.

ÁREAS DE COLABORACIÓN:

Las partes acordarían colaborar en los siguientes aspectos:

Organización de sesiones académicas para promover el intercambio de conocimientos y la difusión de buenas prácticas en el ámbito de la comunicación institucional centrada en el ciudadano, el servicio a la ciudadanía y la coordinación interna, con los servidores públicos y colaboradores del municipio de Sesquilé, Cundinamarca.

Desarrollo de contenidos: Nuestro equipo de expertos académicos y profesionales trabajará en estrecha colaboración con el equipo dispuesto por LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ para desarrollar los contenidos de los programas de capacitación. Estos contenidos abarcarán temas que se desglosan en la propuesta académica del presente documento, datos y experiencias con relación al tema central para que puedan constituirse en insumos que permitan el desarrollo de una agenda académica alineada a las expectativas y otros temas de interés común.

Difusión y colaboración futura: Ambas partes se comprometerían a difundir los resultados y las lecciones aprendidas de esta colaboración (previas autorizaciones de confidencialidad del proceso e información) con el fin de describir el proceso de formación y promover mejores prácticas en comunicación institucional y servicio al ciudadano. Además, se explorarán oportunidades para futuras colaboraciones en áreas relacionadas.

RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DE CADA PARTE:

La Universidad de los Andes se comprometería a aportar su experiencia académica y científica, la cual describe a continuación y, asimismo, a designar a un equipo de profesores y equipo académico de apoyo para participar activamente en los proyectos y actividades acordadas.

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

En ese sentido, para definir el convenio de asociación LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ se comprometería a facilitar el acceso a información relevante, recursos técnicos y espacios para la realización de actividades conjuntas. Además, designará un representante para coordinar las acciones en el marco del convenio.

DURACIÓN Y SEGUIMIENTO:

El convenio de asociación tendría una duración inicial de dos (2) meses, con posibilidad de renovación previo acuerdo de ambas partes. Asimismo, se establecería un comité de seguimiento integrado por representantes de ambas entidades, el cual se encargará de monitorear el avance de las actividades, evaluar los resultados y proponer ajustes, en caso necesario.

Para finalizar, la presente propuesta tiene como finalidad establecer un marco general para el convenio de asociación que planteamos entre la Universidad de los Andes y LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ. Para lo cual, la Universidad haría un aporte como contrapartida en efectivo que sería equivalente al 30% del valor del convenio.

En tal virtud, para formalizar el convenio, sería necesario elaborar un documento detallado entre las áreas jurídicas de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ y Universidad de los Andes que contemple todos los aspectos acordados, así como las cláusulas legales correspondientes.

Como complemento, ponemos a disposición la propuesta académica y metodológica inicial con la cual se iniciaría el proceso de organización de la presente relación de asociación.

CONDICIONES ADICIONALES

- El presente documento tiene carácter confidencial, y sólo podrá ser utilizado para la revisión y análisis por parte del personal autorizado por la entidad.
- El presente documento es de carácter informativo. No tiene carácter vinculante para las partes sin la aceptación de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ y UNIVERSIDAD DE LOS ANDES mediante la suscripción de un Convenio de Asociación.
- La vigencia de este documento es de un (1) mes a partir de la fecha de recepción.

Cordialmente,



ALEXANDER RIASCOS CAICEDO
Coordinador de Educación Continua
Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo
Universidad de los Andes



MARIA ALEJANDRA COLLAZOS
Coordinadora Proyectos
Dirección de Educación Continua
Universidad de los Andes

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia



La Universidad de los Andes fundada el 16 de noviembre de 1948 es la primera institución de educación superior privada en Colombia de carácter laico e independiente de los partidos políticos, ajena a defender los intereses de algún grupo social o económico.

Así, la Universidad de los Andes es una institución autónoma, independiente e innovadora que propicia el pluralismo, la tolerancia y el respeto de las ideas; que busca la excelencia académica e imparte a sus estudiantes una formación crítica y ética para afianzar en ellos la conciencia de sus responsabilidades sociales y cívicas, así como su compromiso con el entorno.

Cuenta con estudiantes que, en un ambiente de formación integral, interdisciplinario y flexible, son el principal agente de su proceso educativo. Facilita que su cuerpo profesoral, altamente capacitado, desarrolle un proyecto de vida académica y profesional sobresaliente, para lo cual apoya una actividad investigativa que contribuye al desarrollo del país y a su proyección internacional.

Hoy en día, la Universidad de los Andes es la única universidad privada del país cuya acreditación ha sido renovada por el máximo período posible, diez años, por el Ministerio de Educación Nacional, mediante la resolución 582 del 9 de enero de 2015.

#1 en Colombia y #179 a nivel mundial

Top 100 en reputación académica

Ocupa el puesto 100 global, destacando la percepción de excelencia entre académicos internacionales.

Referente en empleabilidad

Se ubica en el **puesto 26 mudial** en resultados de empleabilidad.

Reputación con empleadores

Alcanza la **posición 54,** reflejando la alta valoración de sus egresados en el mercado.

Acreditaciones internacionales

Redes Internacionales



SHANGHAI RANKING
Número 1 en Colombia
Administración pública

NASPAA ACCREDITED
The Commission on Peer Review & Accreditation
Acreditación en la
Maestría en Gestión Pública y
Maestría en Políticas Públicas

¿Por qué estudiar en la **Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo?**

Porque entendemos la complejidad de los problemas públicos actuales. En la Escuela de Gobierno, abordamos estos desafíos desde perspectivas interdisciplinarias, técnicas y democráticas para proponer soluciones responsables que impacten a Colombia y América Latina.

Formamos profesionales de excelencia, preparados para gestionar las instituciones del Estado y la sociedad civil, investigar con rigor analítico y orientar la opinión pública.

Estudiar con nosotros es unirse a un referente regional dedicado a elevar la calidad de las políticas públicas. Te brindaremos las herramientas necesarias para navegar la interconexión de actores y resolver conflictos sociales con visión técnica. Prepárate para liderar y transformar nuestro entorno.

Conexión con la realidad del país

Espacio de encuentro entre academia, líderes ed asuntos públicos en Colombia.

Profesores de alto nivel

Profesores formados en las más importantes universidades del mundo y expertos practitioner del sector público.

Alcance a más de 20 países

Nuestra formación ha impactado a más de 6500 estudiantes de diferentes países en el mundo.



Dirección de Educación Continua
Vicerrectoría Académica

Conectamos las necesidades de nuestros grupos de interés con el rigor de las diferentes disciplinas de la Universidad. Para lograr un verdadero impacto en el entorno, asesoramos el diseño de una oferta educativa innovadora y creamos programas flexibles que actualizan tus competencias, promoviendo así el aprendizaje a lo largo de la vida

Educación Continua en cifras 2025:

1480
programas académicos
realizados

54.400
estudiantes
en programas en diferentes áreas del conocimiento.

+89%
Índicador satisfacción
NPS satisfactorio por parte de estudiantes en programas formativos.

Universidad de los Andes Colombia | Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo | Educación Continua Vicerrectoría Académica

Diferencias que **generan valor**

Cuatro razones para elegir a Uniandes como aliado académico en formación corporativa, educación continua y desarrollo de capacidades.



Excelencia académica reconocida

Diez años de Acreditación Institucional de Alta Calidad y una Escuela de Negocios con Triple Corona: EQUIS, AACSB y AMBA.

Alcance Regional e Internacional

102 MOOC y 11 programas especializados en Coursera, con más de 1.7 millones de estudiantes matriculados en múltiples países.

Capacidad Académica y Operativa

Campus, aulas, auditorios, tecnología y equipos de expertos para programas presenciales, virtuales e híbridos de alto estándar.

Credenciales Verificables

Insignias digitales y tecnología blockchain que respaldan la autenticidad, trazabilidad y verificación eficiente de credenciales.



Universidad de los Andes
una aliado académico para anticiparse al futuro

La Universidad de los Andes combina excelencia académica, investigación, proyección internacional e infraestructura tecnológica para diseñar experiencias de formación que fortalecen el talento y generan valor real en las organizaciones.

1er
Computador cuántico instalado en Colombia

10 años
Acreditación Institucional de Alta Calidad

+1.7M
Estudiantes inscritos en MOOC Uniandes

Más que programas académicos: experiencias de aprendizaje confiables, pertinentes y orientadas a la transformación de empresas, entidades públicas y aliados.

Comunicación institucional centrada en el ciudadano y coordinación interna para una mejor relación Estado–ciudadanía

Presentación

La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas se construye, en buena medida, en momentos concretos: cuando una persona radica una petición, pregunta por un trámite, recibe una respuesta escrita o lee un mensaje institucional en una cartelera o en una red social. En cada uno de esos momentos se define si el ciudadano percibe un Estado que lo escucha y le responde con claridad, o uno que lo obliga a insistir.

Colombia cuenta con un marco de política pública sólido para orientar esa relación: el CONPES 3785 de 2013, que fijó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG— adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, con sus políticas de servicio al ciudadano, participación, transparencia y gobierno digital; la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública; la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho de petición; y la Ley 2052 de 2020 sobre racionalización de trámites. La evidencia disponible —entre otras, las mediciones del Barómetro de las Américas que coordina en Colombia el Observatorio de la Democracia de la Universidad de los Andes— muestra que la satisfacción con la gestión local y la percepción de trato justo por parte de las autoridades pesan de manera significativa en la confianza institucional.

En municipios como Sesquilé, donde la cercanía entre la administración y la comunidad es alta, la comunicación institucional no es un asunto exclusivo del área de prensa: es un asunto de gestión. Depende de que las dependencias compartan información oportuna, de que los mensajes sean comprensibles para quien los recibe y de que la respuesta al ciudadano sea una sola, sin importar por cuál puerta entre.

Este curso de veinticuatro (24) horas ofrece al equipo de la Alcaldía Municipal de Sesquilé un conjunto acotado de herramientas prácticas para escribir y hablar en lenguaje claro, ordenar los canales de atención, coordinar internamente la información que se entrega a la ciudadanía y responder con criterio en situaciones de tensión o desinformación. El diseño es deliberadamente proporcional a la duración: seis sesiones, cada una con un foco único, ejercicios que se resuelven dentro del tiempo de clase y casos colombianos documentados.

Objetivos del Curso

Objetivo general

Fortalecer las capacidades del equipo de la Alcaldía Municipal de Sesquilé para comunicarse de manera clara, oportuna y coordinada con la ciudadanía, de modo que la relación Estado–ciudadanía en el municipio sea más comprensible, más eficiente y más confiable.

Objetivos específicos

- Reconocer el marco normativo y de política pública que rige la comunicación institucional, la atención al ciudadano y la transparencia en Colombia, e identificar sus implicaciones concretas para la gestión diaria del municipio.
- Aplicar los principios del lenguaje claro en la redacción de comunicaciones oficiales, respuestas a PQRSD y piezas informativas dirigidas a la comunidad.

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

- Ordenar los canales y protocolos de atención de la Alcaldía a partir de la caracterización de sus ciudadanos y grupos de valor.
- Definir reglas prácticas de coordinación interna —flujos, responsables y tiempos— que aseguren una respuesta institucional unificada.
- Analizar casos y buenas prácticas colombianas de comunicación pública y servicio al ciudadano, y extraer lecciones aplicables a un municipio de escala local.
- Actuar con criterio ante situaciones críticas, rumores y desinformación en el entorno local.

Contenido del Curso

El curso se organiza en seis (6) sesiones, para un total de veinticuatro (24) horas. Cada sesión desarrolla un único foco temático y cierra con un taller aplicado que se resuelve dentro del tiempo de clase.

Sesión 1 — Presencial (6 horas). La relación Estado–ciudadanía: comunicar bien es gestionar bien

- Confianza institucional y percepción ciudadana en Colombia: qué dicen los datos.
- Marco de referencia: CONPES 3785 de 2013 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG— (Decreto 1499 de 2017), con foco en las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y transparencia.
- Obligaciones concretas que enmarcan la comunicación con el ciudadano: Ley 1712 de 2014 (transparencia activa y pasiva), Ley 1755 de 2015 (derecho de petición) y Ley 2052 de 2020 (racionalización de trámites).
- De la comunicación "de gobierno" a la comunicación institucional centrada en el ciudadano: qué cambia en la práctica.
- **Taller (2 horas):** mapa de grupos de valor y "momentos de verdad" de la Alcaldía de Sesquilé; autodiagnóstico de comunicación y coordinación.

Sesión 2 — Virtual sincrónica (3 horas). Lenguaje claro: que se entienda a la primera

- Qué es y qué no es el lenguaje claro. Costos de la comunicación confusa: reprocesos, peticiones repetidas, desgaste del equipo y desconfianza.
- Criterios prácticos: estructura de la respuesta, orden de la información, extensión de las frases, vocabulario, tono institucional y formato.
- Referencia de trabajo: *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia* (Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Buenas prácticas: experiencias de lenguaje claro en entidades del orden nacional colombiano y su traducción a la escala municipal.
- **Taller (1,5 horas):** reescritura de dos documentos reales de la Alcaldía —una respuesta a derecho de petición y un comunicado o aviso dirigido a la comunidad—
  .

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

Sesión 3 — Virtual sincrónica (3 horas). Canales, trámites y experiencia del ciudadano

- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor: para qué sirve y cómo se hace con recursos limitados.
- Protocolos de atención por canal: presencial, telefónico, escrito y digital. Coherencia del mensaje entre canales.
- Trámites y servicios: racionalización, Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO).
- Casos y buenas prácticas: el modelo de atención integrada CADE y SuperCADE de Bogotá; las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del DNP; y experiencias reconocidas en el Banco de Éxitos de la Administración Pública y el Premio Nacional de Alta Gerencia (Función Pública).
- **Taller (1,5 horas):** recorrido del ciudadano en un trámite priorizado del municipio e identificación de puntos de fricción.

Sesión 4 — Virtual sincrónica (3 horas). Coordinación interna: una sola respuesta institucional

- Por qué se rompe la coordinación: información dispersa, vocerías múltiples y tiempos sin responsable asignado.
- Flujos de información entre dependencias y trazabilidad de las PQRSD.
- Herramientas simples y sostenibles: matriz de responsables, acuerdos internos de tiempos de respuesta, tablero de seguimiento y banco de mensajes y preguntas frecuentes.
- Vocería institucional: quién habla, sobre qué temas, con qué evidencia y con qué autorización.
- Referencia de trabajo: lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas en lo relativo a la articulación interna de la información.
- **Taller (1,5 horas):** diseño del protocolo interno de circulación, validación y publicación de mensajes de la Alcaldía.

Sesión 5 — Virtual sincrónica (3 horas). Comunicación digital pública, transparencia y participación

- Transparencia activa: qué debe estar publicado, dónde y por qué (Ley 1712 de 2014 y su matriz de cumplimiento).
- Gobierno digital y uso de GOV.CO en municipios pequeños: alcance realista y errores frecuentes.
- Redes sociales institucionales: criterios de uso, límites, moderación y tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012).
- Rendición de cuentas permanente y participación ciudadana como práctica comunicativa (MIPG; Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, CLAD, 2009).
- Buenas prácticas: la experiencia de Gobierno Abierto de Nariño (GANA) y los compromisos de Colombia en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP).
- **Taller (1,5 horas):** parrilla básica de contenidos y protocolo de respuesta en canales

digitales.

Sesión 6 — Presencial (6 horas). Situaciones críticas, rumores y acuerdos de trabajo

- Comunicación en situaciones de tensión: principios, secuencia de decisiones y errores frecuentes en el ámbito público.
- Gestión del disenso, manejo de rumores y desinformación en el entorno local.
- Relación con medios comunitarios y regionales: preparación de mensajes, declaraciones y respuestas.
- Medición: qué indicadores mirar y cómo leerlos (oportunidad de respuesta, satisfacción, resultados del FURAG y Medición de Desempeño Municipal del DNP).
- **Ejercicio de simulación (2 horas):** atención de una situación crítica local, con definición de vocería y mensajes.
- **Taller de cierre (1,5 horas):** acuerdos operativos y prioridades de comunicación y coordinación para los siguientes noventa (90) días.

Nota metodológica. El curso no contempla proyecto integrador ni entregables entre sesiones. Todos los ejercicios se plantean, se desarrollan y se cierran dentro del tiempo de clase, con el fin de mantener la carga de trabajo proporcional a las veinticuatro (24) horas del programa.

Referentes, casos y fuentes de consulta

El curso se apoya en normativa vigente, en instrumentos oficiales colombianos y en literatura especializada. La bibliografía definitiva se ajustará con el equipo docente asignado antes del inicio del curso.

Normativa e instrumentos de política pública colombiana

- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación.
- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG—. Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Ley 1581 de 2012. Régimen general de protección de datos personales.
- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.
- Función Pública, DNP y DAFP. Manual Único de Rendición de Cuentas —MURC—.

Referentes académicos y de organismos multilaterales

- Observatorio de la Democracia, Universidad de los Andes. Barómetro de las Américas (LAPOP): informes sobre confianza institucional y satisfacción con los servicios públicos locales en Colombia.
- Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, Universidad de los Andes. Serie Documentos de Trabajo.
- OCDE (2021). OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward. París: OECD Publishing.
- OCDE (2022). Building Trust to Reinforce Democracy. París: OECD Publishing.
- CLAD (2009). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; CLAD (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.
- Canel, M. J. (2007). Comunicación de las instituciones públicas. Madrid: Tecnos.
- Riorda, M. (2008). "Gobierno bien pero comunico mal: análisis de las rutinas de la comunicación

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

gubernamental". Revista del CLAD Reforma y Democracia, No. 40.
- Elizalde, L. y Riorda, M. (comps.). La gestión del disenso. La comunicación gubernamental en problemas. Buenos Aires: La Crujía.

Casos y buenas prácticas de referencia

- Banco de Éxitos de la Administración Pública y Premio Nacional de Alta Gerencia (Función Pública).
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Modelo de atención integrada CADE y SuperCADE, Bogotá D.C.
- Gobierno Abierto de Nariño —GANA— y Planes de Acción de Colombia en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP).
- Transparencia por Colombia. Índice de Transparencia de las Entidades Públicas.
- DANE. Encuesta de Cultura Política; DNP. Medición de Desempeño Municipal —MDM—.

Dirigido a

Este curso está dirigido a un grupo máximo de treinta (30) participantes seleccionados previamente por la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ.

Nota. Con base en la metodología utilizada en los cursos o programas ofrecidos por la Dirección de Educación Continua de la Universidad de los Andes, no se permite realizar cambios de estudiantes una vez iniciada la primera sesión del curso.

La entidad debe remitir al menos 8 días antes de la fecha de inicio del curso, el listado de participantes para su inscripción y certificación con nombres, apellidos, tipo de identificación, número de teléfono fijo o celular, correo electrónico, dirección de correspondencia, institución, cargo y profesión. Así mismo indicar si autoriza o no, recibir información de las actividades que realiza la Universidad de los Andes.

Para todos los efectos legales la Universidad de los Andes actúa como tercero de buena fe y partiendo del hecho de que todos los datos de los participantes enviados por la empresa serán recolectados legalmente y respetando las disposiciones de Habeas Data, Ley estatutaria 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas pertinentes en la materia.

En caso de que la entidad seleccione participantes internacionales, deben cumplir con lo establecido en la Legislación Colombiana para realizar actividades académicas. Es indispensable que la entidad nos envíe antes del inicio del curso copia del pasaporte con el sello de Permiso de Ingreso y Permanencia (PIP o PID o copia de la visa con la que cuenta actualmente el participante). Para participantes venezolanos, se les debe solicitar copia del PEP (Permiso Especial de Permanencia) vigente.

Metodología

El curso se desarrolla en seis (6) sesiones sincrónicas: dos (2) presenciales de seis (6) horas cada una y cuatro (4) virtuales de tres (3) horas cada una, para un total de veinticuatro (24) horas.

Cada sesión combina tres componentes: una exposición conceptual a cargo del profesor o de un ponente invitado; el análisis de casos y buenas prácticas colombianas documentadas; y un taller aplicado que se plantea y se cierra dentro del tiempo de clase. Los ejercicios se trabajan sobre documentos y situaciones reales de la Alcaldía Municipal de Sesquilé, que la entidad remitirá con antelación y que podrán anonimizarse cuando corresponda.

Las sesiones virtuales se realizan por videoconferencia en la plataforma dispuesta por la Universidad, con cámara encendida y trabajo en subgrupos. Las sesiones presenciales privilegian el trabajo en mesas y la puesta en común. El material de apoyo, las lecturas y los

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

formatos de trabajo se disponen en el aula virtual Bloque Neón de la Universidad de los Andes, a la que cada participante accede con su usuario.

El curso no contempla proyecto integrador ni trabajo autónomo evaluable entre sesiones. El alcance de los contenidos y de los ejercicios se definió de manera proporcional a las veinticuatro (24) horas disponibles.

Certificación

La Universidad de los Andes otorgará un certificado impreso de participación, a los asistentes que cumplan con los requisitos académicos definidos por la Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo y hayan cursado como mínimo el 80% de sesiones programadas.

Nota. Este curso no otorga notas, ni créditos y no es homologable con ningún programa regular de la Universidad de los Andes.

Fecha, Horario, Duración, Modalidad y Lugar

Fecha:	Por definir de común acuerdo entre las partes. Se propone iniciar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del convenio.
Horario:	Sesiones presenciales: 8:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 3:30 p. m. Sesiones virtuales: 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Duración:	Veinticuatro (24) horas, distribuidas en seis (6) sesiones.
Modalidad:	Mixta. Dos (2) sesiones presenciales (12 horas) y cuatro (4) sesiones virtuales sincrónicas (12 horas).
Lugar:	Sesiones presenciales: espacio dispuesto por la Alcaldía Municipal de Sesquilé o campus de la Universidad de los Andes, según se acuerde entre las partes. Sesiones virtuales: plataforma de videoconferencia dispuesta por la Universidad.

Cronograma de sesiones

Sesión	Modalidad	Día	Horario	Duración
1	Presencial	Por definir	8:30 a. m. a 12:30 p. m. – 1:30 p. m. a 3:30 p. m.	6
2	Virtual	Jueves	2:00 p. m. a 5:00 p. m.	3
3	Virtual	Martes	2:00 p. m. a 5:00 p. m.	3
4	Virtual	Jueves	2:00 p. m. a 5:00 p. m.	3
5	Virtual	Martes	2:00 p. m. a 5:00 p. m.	3
6	Presencial	Por definir	8:30 a. m. a 12:30 p. m. – 1:30 p. m. a 3:30 p. m.	6
			Total horas	**24**

Los días de las sesiones presenciales se definirán de común acuerdo entre la Alcaldía Municipal de Sesquilé y la Universidad de los Andes. Las sesiones virtuales se realizan los días martes y jueves, en el horario indicado.

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

Duración estimada de la formación: cuatro (4) semanas.

Nota. La fecha y el horario, así como la duración y el lugar definitivo se acordarán entre la entidad y la Universidad. Si por algún motivo de fuerza mayor, alguna sesión se cancela, se acordará con la entidad, la fecha y hora de reposición de común acuerdo.

Equipo Académico

El curso estará a cargo de profesores y profesionales vinculados a la Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo de la Universidad de los Andes, con formación de posgrado y experiencia comprobada en gestión pública, comunicación institucional y servicio al ciudadano en entidades del orden nacional y territorial. Los perfiles previstos son los siguientes:

- **Coordinación académica.** Profesional con posgrado en gobierno, políticas públicas o administración pública y experiencia en el diseño de programas de formación para entidades territoriales.
- **Docente en comunicación pública y relación Estado–ciudadanía.** Experiencia en estrategia de comunicación institucional en el sector público y en el estudio de la confianza en las instituciones.
- **Docente en lenguaje claro y comunicación escrita institucional.** Experiencia en procesos de simplificación de documentos oficiales y respuestas a peticiones ciudadanas.
- **Docente en servicio al ciudadano, trámites y gobierno digital.** Experiencia en la implementación de las políticas de MIPG asociadas a atención al ciudadano y racionalización de trámites.
- **Ponente invitado en comunicación en situaciones críticas.** Experiencia directa en el manejo de situaciones de alta exposición pública en entidades del Estado.

Los nombres y las hojas de vida del equipo docente asignado se remitirán a la Alcaldía Municipal de Sesquilé para su conocimiento y aprobación, una vez se confirmen las fechas de inicio del curso.

Nota: *Eventualmente la universidad puede verse obligada, por causas de fuerza mayor a cambiar los profesores presentados en este documento. Para este caso se notificará al Banco de manera que haya aprobación del reemplazo, en términos de perfil y experiencia.*

INCENTIVO PROPUESTO PARA LA FINALIZACIÓN DEL CURSO

Como parte del proceso de estímulo para la finalización del curso, se otorgará (1) beca del 100%, correspondientes a un curso ofrecido por la Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo a través de Educación Continua de la Universidad de los Andes. Curso que tenga previsto realizarse exclusivamente en el año 2026 o hasta el primer semestre (junio) de 2027.

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

Lo anterior para incentivar a los estudiantes en su finalización y certificación en el curso. Los estudiantes candidatos a esta beca además de haber culminado con éxito el curso, tendrán presente la siguiente información:

- Los estudiantes deberán acogerse a los horarios y fechas del curso, previamente establecido.
- La apertura y desarrollo del curso en el que le sea otorgada la beca del 100% estará sujeto al número de inscritos.
- Eventualmente la Universidad puede verse obligada, por causas de fuerza mayor a cambiar sus profesores o cancelar el curso o programa. En este caso el estudiante podrá optar por otro curso de la oferta actual del año 2026.
- No aplica para el programa "Liderazgo por Bogotá", "Gobernanza e Innovación Pública" ni Micro o Macro credenciales o Programas Especializados.
- Esta beca no es transferible.

Notas.

- Esta beca (1) se entregará de manera aleatoria entre los participantes que finalicen el proceso formativo o el beneficiario podrá ser seleccionado por la entidad.

.

PLAN DE RETENCIÓN Y GESTIÓN DE LA DESERCIÓN PARA ESTUDIANTES.

La Universidad implementará una serie de acciones y estrategias durante la vigencia del curso que tienen como objetivo fortalecer la permanencia de los estudiantes y finalización del curso. Las principales actividades busca propiciar una comunicación permanente y fluida entre los participantes y la Universidad, así:

1. Se enviarán correos electrónicos individuales y notificaciones vía WhatsApp a aquellas personas que no evidencien un progreso quincenal en la plataforma.
2. Las comunicaciones a nuestros estudiantes buscarán entender las razones de no cumplimiento y la motivación para desarrollar el componente académico y con ella la finalización exitosa del curso.

Esta estrategia de acompañamiento al proceso de formación se realiza a través de monitores (estudiantes de pregrado Uniandes) en cada uno de los módulos propuestos. Esta estrategia se apoya en el análisis de los reportes de asistencia a las sesiones y uso de la plataforma Bloque Neón (aula virtual). A partir de esto, se podrán aplicar de mejor manera, las herramientas de comunicación y acompañamiento, las cuales buscan propiciar la finalización exitosa del curso.

Este plan de retención (monitoreo y acciones adelantadas) será compartido a la entidad en informes de seguimiento. La Universidad con estas estrategias se suma a los esfuerzos comunes de la Institución en pro de la participación activa de los estudiantes y la finalización del curso.

Nota: Si bien la Universidad propone un estímulo para que los estudiantes finalicen el curso junto con un plan de retención y gestión de la deserción para estudiantes; no es responsabilidad de la Universidad de los Andes la culminación exitosa de los contenidos y con ello la expedición de la certificación de participación.

VALOR DEL CONVENIO Y APORTES DE LAS PARTES

VALOR DEL CONVENIO:

El valor del convenio es de **TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CATORCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE** ($35.714.286), incluidos todos los costos directos e indirectos, incluye los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total del convenio discriminados en los siguientes aportes:

El aporte para el curso "**Comunicación institucional centrada en el ciudadano y coordinación interna para una mejor relación Estado–ciudadanía**" para treinta (30) participantes será de $35.714.286 pesos colombianos (valor individual de inscripción $1.190.476). Para esto es necesario que LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SESQUILÉ realice los aportes en efectivo por valor de hasta $25.000.000 de pesos colombianos, equivalentes al 70 % del valor total del convenio, que estarán representados en la inscripción de veintiún (21) participantes.

Adicionalmente, la Universidad de los Andes hará un aporte como contrapartida equivalente al 30% del valor del convenio ($10.714.286), representado en la inscripción de nueve (9) participantes adicionales, para completar treinta (30) estudiantes.

Concepto	Participantes	Valor	Participación
Aporte Alcaldía Municipal de Sesquilé (efectivo)	21	$25.000.000	70 %
Aporte Universidad de los Andes (contrapartida)	9	$10.714.286	30 %
Valor total del convenio	**30**	**$35.714.286**	**100 %**

Nota. El valor individual de inscripción se presenta redondeado; los aportes totales de cada parte son los indicados en este documento. La contrapartida de la Universidad de los Andes corresponde a una proporción no inferior al 30 % del valor total del convenio, en los términos del artículo 5.º del Decreto 092 de 2017.

Los aportes comprenden:

- Personal docente para impartir las sesiones.
- Un (1) asistente logístico en cada sesión, presencial y virtual.
- Coordinación académica.
- Producción académica de los contenidos.
- Certificados físicos de participación.

Universidad de los Andes | Vigilada MinEducación.
Reconocimiento como Universidad, Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964 Personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949 MinJusticia

- Nota de prensa para medios digitales de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes.
- Kit Uniandes para todos los participantes (agenda, lapicero, escarapela).
- Acceso al aula virtual (plataforma Bloque Neón) de la Universidad de los Andes.
- Plataforma de videoconferencia para el desarrollo de las sesiones virtuales.
- Material de apoyo en formato digital o impreso para todos los participantes.
- Refrigerio AM para todos los participantes.
- Desplazamiento del equipo Uniandes al lugar de la formación en Sesquilé.

El aporte de la Universidad no cubre:

- Almuerzo para los participantes en sesiones presenciales.
- La convocatoria y la selección de los participantes.
- Costos asociados a la reprogramación de clases por causas ajenas a la Universidad de los Andes.
- Desplazamientos de los participantes a los sitios donde se llevará a cabo la formación.
- El espacio físico, el mobiliario y los equipos audiovisuales requeridos para las sesiones presenciales que se realicen en el municipio de Sesquilé.
- La conectividad y los equipos de cómputo que requieran los participantes para las sesiones virtuales.

Observaciones:

Se aclara que en caso de que asistan menos de treinta (30) personas, el valor no cambiaría. Una vez aceptada la cotización, se debe contemplar mínimo diez (10) días, antes del inicio de la capacitación.

© Derechos Reservados para cursos virtuales: los cursos virtuales y en general todos sus contenidos, se encuentran protegidos por las normas internacionales y nacionales vigentes sobre propiedad intelectual, por lo tanto su utilización parcial o total, reproducción, comunicación pública, transformación, distribución, alquiler, préstamo público e importación, total o parcial, en todo o en parte, en formato impreso o digital y en cualquier formato conocido o por conocer, se encuentran prohibidos, y solo serán lícitos en la medida en que se cuente con la autorización previa y expresa por escrito de la Universidad de los Andes. De igual manera, la utilización de la imagen de las personas, docentes o estudiantes, sin su previa autorización está expresamente prohibida. En caso de incumplirse con lo mencionado, se procederá de conformidad con los reglamentos y políticas de la universidad, sin perjuicio de las demás acciones legales aplicables.

Notas aclaratorias:

Las instituciones de Educación Superior no son responsables de IVA, de conformidad con el artículo 92 de la Ley 30 de 1992.

Por tratarse de una aproximación, esta cotización no es vinculante y no constituye como una oferta en los términos del artículo 845 del Código de Comercio. Hasta tanto las partes firmen un acuerdo definitivo que establezca las condiciones técnicas, económicas y jurídicas, no se generan obligaciones legales. Cualquier obligación o responsabilidad deberá establecerse en un acuerdo definitivo posterior, para que resulte vinculante para la Universidad de los Andes y debe ser firmado por escrito por los representantes autorizados.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Los destinatarios y receptores de la presente cotización, reconocen y aceptan que toda la información presentada, metodologías, modelos, Know How, el plan técnico y su desarrollo, la descripción del trabajo a realizar, la información sobre las hojas de vida de los profesores investigadores, y la propuesta financiera sobre el costo del desarrollo del proyecto, tienen el carácter de confidencial, y por lo tanto

la empresa, compañía o institución receptora; así como todas y cada una de las personas que detente la calidad de subordinados, empleados o dependientes y que tengan acceso a la información con ocasión de la presente propuesta; se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones y datos suministrados en la misma. La Cláusula de Confidencialidad se regirá por la reglamentación sobre Informaciones Confidenciales y Secretos Industriales de que tratan los artículos 260 a 266 de la Decisión 486 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena.

PROPIEDAD INTELECTUAL SOBRE LOS CONTENIDOS: Los destinatarios y receptores de la presente cotización, reconocen y aceptan que el contenido de la misma contiene material, productos o procedimientos, contenidos e información protegida por las normas nacionales y extranjeras vigentes sobre Propiedad Intelectual. Por lo tanto, cualquier utilización, reproducción, comunicación pública, transformación, distribución, alquiler, préstamo público e importación, total o parcial, en todo o en parte, en formato impreso o digital se encuentran prohibidos, y solo serán lícitos en la medida en que se cuente con la autorización previa y expresa por escrito de la Universidad de los Andes.

Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente en Propiedad Intelectual, particularmente con lo establecido en el Convenio de Berna, el Convenio de París; la ley 23 de 1982, la ley 44 de 1993, la Decisión Andina 351 de 1993, La Decisión Andina 345 de 1993, la Decisión Andina 486 de 2000, y en general los convenios internacionales sobre la materia de los cuales Colombia es miembro; y demás normas concordantes que las modifiquen o adicionen. La Universidad de los Andes se reserva el derecho de admisión a los Cursos y Programas Profesionales La Universidad de los Andes otorgará un certificado digital de participación, a los estudiantes que cumplan con los requisitos académicos definidos por la Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo y esto es, que hayan cursado el 80% de los contenidos dispuestos en la plataforma Bloque Neón.

***

Ellos han confiado sus procesos de formación en nosotros

Nuestro impacto en 3 años desde la Escuela de Gobierno

+50
Organizaciones impactadas

+10.000
Estudiantes impactados

92%
Índice de satisfacción

+16
Ciudades impactas en Colombia

+10
Países impactados en LATAM

NUEVA

MICROCREDENCIALES Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

- Certifican competencias específicas,
- Podrían ser reconocidas y homologadas en programas conducentes a título
- Virtuales y Blended

RECIBE INSIGNIAS DIGITALES QUE CERTIFICARÁN TUS COMPETENCIAS •

Certficación Profesional

Universidad de los Andes Colombia | Educación Continua Vicerrectoría Académica

Lean Six Sigma Green Belt

SCAN ME





gobierno.uniandes.edu.co
+57 3157306059
(+57) 601 3394949 Ext: 5343
econtinuaagob@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes Colombia
Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo

Carrera 1 Nro. 19-27
Bloque AU, Piso 2
Bogotá, Colombia