1. OBJETIVO

Definir los criterios y acciones que se ejecutarán para la realización de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Instituto Superior de Educación Rural ISER, cumpliendo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la realización de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Instituto Superior de Educación Rural ISER, iniciando desde la planeación y finalizando con la evaluación de los resultados.

3. RESPONSABLE

Rector de Institución Tecnológica, Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Líderes de Proceso, Equipo Coordinador de la Rendición de Cuentas.

4. DEFINICIONES

4.1. AUDIENCIA PÚBLICA: Espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como sobre el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

4.2. DATOS ABIERTOS: Información que pueden ser utilizada, reutilizada y redistribuida libremente por cualquier persona, y que se encuentra sujeta, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.

4.3. DIALOGO: Prácticas en que las entidades públicas, después de entregar Información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

4.4. INCENTIVOS: Acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas; gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.5. GRUPOS DE INTERÉS: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 15)

4.6. GRUPOS DE VALOR: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 15).

4.7. INFORMACIÓN PÚBLICA: Registros, archivos o datos que recopilan, mantenga, procesen o se encuentren en poder de las entidades públicas.

4.8. INFORMACION: Datos y contenidos que se generan sobre una gestión, basada en el cumplimiento de metas institucionales, la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, estos datos y contenidos para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés, deben cumplir el principio de calidad.

4.9. PARTICIPACION CIUDADANA: Facultad que otorgó la constitución política de Colombia a los ciudadanos para intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

4.10. PLAN DE ACCIÓN ANUAL: Instrumento mediante el cual se programan en concordancia con el Plan estratégico institucional, las metas de los productos estratégicos y las actividades que se deben desarrollar anualmente para darle cumplimiento a los objetivos e indicadores estratégicos de la entidad.

4.11. PQRSD: Sigla para referirse a quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

4.12. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA: Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

4.13. RESPONDER: Obligación que tiene todo funcionario y toda persona particular que administre y/o maneje fondos, bienes y/o recursos públicos, de asumir la responsabilidad que se derive de su gestión fiscal.

4.14. RESULTADO: Cambio real de la situación inicial medido en términos de los productos o impactos generados.

4.15. SEGUIMIENTO: Monitoreo sistemático del proceso operativo y estratégico con base en unos índices que permitan medir los resultados de los procesos. Deben proveer la información para la toma de decisiones.

4.16. TIC: Sigla que de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.17. VEEDURÍAS: Están reglamentadas por la ley 850 del 2003 y el acuerdo 142 de 2005, son mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

5. MARCO LEGAL

5.1. Ley 1757 de 2015. Artículos 48 al 59 “Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual Único de Rendición de Cuentas.

5.2. Documento del Consejo de Política Económica y Social CONPES 3654 de 2020.” Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.

5.3. Ley 489 de 1998. Artículo 33 “Audiencias Públicas”.

6. GENERALIDADES

6.1. Para cada vigencia se debe elaborar del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas, con el fin de presentar las acciones tendientes a la mejora continua y al cumplimiento a la normatividad vigente aplicable.

6.2. El Equipo Coordinador de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas debe estar integrado por:

- ✓ Rector de Institución Tecnológica
- ✓ Secretario (a) General de Institución Tecnológica
- ✓ Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación
- ✓ Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
- ✓ Profesional Universitario adscrito al proceso de Bienestar Institucional
- ✓ Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas
- ✓ Técnico Administrativo adscrito al proceso de Gestión de Recursos Financieros – Aprovisionamiento e Inventarios
- ✓ Técnico Administrativo adscrito al proceso de Gestión de Medios Educativos

6.3. Para los grupos de valor y grupos de interés a ser convocados para el proceso de rendición de cuentas:

- ✓ Se identifican y caracterizan los diversos grupos poblaciones a los cuales está dirigido el informe de rendición de cuentas, conforme a la particularidad de cada proceso de la institución.
- ✓ Se tendrán en cuenta las necesidades y preferencias de información, que deben ser consideradas al momento de preparar la información que será presentada y sobre la cual se sostendrán diálogos durante el proceso de Rendición de Cuentas.
- ✓ Se tomará como insumo la F-DE-07 Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, que define los grupos identificados por la institución.

6.4. La Rendición de Cuentas del Instituto Superior de Educación Rural – ISER - debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:

- ✓ **Elemento de información:** informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

- ✓ **Elemento de diálogo:** dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- ✓ **Elemento de responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

6.5. Dentro de los contenidos mínimos obligatorios del Informe de Gestión se deben incluir los siguientes temas:

Presupuesto:

- ✓ Ejecución presupuestal donde se encuentre el presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).
- ✓ Comparativo de la ejecución presupuestal con respecto al mismo período del año anterior.

Cumplimiento de metas:

- ✓ Plan de Acción: Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.
- ✓ Programas y proyectos en ejecución.

Gestión:

- ✓ Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ✓ Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Transparencia, participación y servicio al ciudadano
- ✓ Gestión del Talento Humano
- ✓ Eficiencia Administrativa
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica
- ✓ Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la institución

Contratación:

- ✓ Procesos contractuales: relación y estado de los procesos de contratación
- ✓ Gestión contractual: número y valor de los contratos terminados y en ejecución.

Impacto de la Gestión:

- ✓ Cambios en el sector o en la población beneficiaria

Acciones de mejoramiento de la entidad:

- ✓ Planes de mejora: Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRSD, jornadas de rendición de cuentas.

6.6. El proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas debe aplicar la encuesta definida, la cual debe ser publicada e informada a los distintos grupos de valor y grupos de interés a través de los canales de comunicación oficiales de la institución.

6.7. Las invitaciones para el evento de Rendición de Cuentas de la Institución deben ser entregadas por lo menos con diez (10) días antes de la fecha definida para el desarrollo de la Audiencia Pública.

6.8. Para el desarrollo PRESENCIAL del evento de Rendición de Cuentas de la Institución se debe tener en cuenta:

1. Antes de iniciar:

- ✓ Organizar la disposición de sillas, mesas, telones, tableros, pendones, sonido, entre otros, de acuerdo con la metodología definida en la etapa anterior.
- ✓ Verificar la disposición y funcionamiento de equipos y conexiones necesarias para la transmisión por televisión o radio.
- ✓ Ubicar en el acceso al auditorio un lugar y funcionario para canalizar la presentación de quejas o consultas individuales.
- ✓ Organizar las personas de apoyo para orientar a los asistentes y realizar entrega de los materiales.

2. Para recibir a los invitados:

- ✓ Realizar el registro de los participantes y/o invitados y ubicarlos en el auditorio de acuerdo con la metodología de dialogo prevista en la etapa anterior.
- ✓ Proporcionar los formatos de asistencia y formulación de preguntas, para preguntas o sugerencias y encuesta de evaluación, según corresponda.

3. Durante el desarrollo de la Audiencia Pública:

- ✓ Designar un moderador que presente la agenda del día, metodología de diálogo y reglas de la jornada.
- ✓ El Rector de Institución Tecnológica será el encargado de realizar la apertura del evento; adicionalmente podrá apoyarse en los líderes de proceso y/o demás personal para la presentación del Informe de Gestión conforme a la metodología dispuesta.
- ✓ Disponer de facilitadores y/o relatores para cada grupo de dialogo que se conforme.
- ✓ Abrir un espacio para preguntas aclaratorias sobre los temas del informe.
- ✓ Permitir la intervención de la ciudadanía con sus evaluaciones y opiniones sobre la gestión institucional.
- ✓ El Rector de Institución Tecnológica expondrá los compromisos institucionales.

6.9. Para el desarrollo VIRTUAL del evento de Rendición de Cuentas de la Institución se debe tener en cuenta:

1. Antes de iniciar:

- ✓ Organizar la actividad de conexión y verificación del funcionamiento del canal virtual a utilizar.
- ✓ Organizar las personas de apoyo para orientar a los asistentes en el espacio virtual.
- ✓ Generar un mensaje durante el evento en el que se indique a los asistentes por qué medio podrá realizar la presentación de consultas individuales.
- ✓ Verificar la disposición de equipos y conexiones necesarias para la transmisión.
- ✓ Promover el diligenciamiento de la lista de asistencia.

2. Para recibir a los invitados:

- ✓ Realizar el registro de invitados y/o participantes.
- ✓ Generar mensajes para fomentar el diligenciamiento de los formularios dispuestos para el evento.

3. Durante el desarrollo de la Audiencia Pública:

- ✓ Designar un moderador que presente la agenda del día, metodología de diálogo y reglas de la jornada.
- ✓ El Rector de Institución Tecnológica será el encargado de realizar la apertura del evento; adicionalmente podrá apoyarse en los líderes de proceso y/o demás personal para la presentación del Informe de Gestión conforme a la metodología dispuesta.
- ✓ Disponer de facilitadores y/o relatores atentos a resolver las inquietudes generadas a través de canales virtuales dispuestos.
- ✓ Abrir un espacio para preguntas aclaratorias sobre los temas del informe.
- ✓ Permitir la intervención de la ciudadanía con sus evaluaciones y opiniones sobre la gestión institucional.
- ✓ El Rector de Institución Tecnológica expondrá los compromisos institucionales.

6.10. Todos los compromisos adquiridos por la Institución o recomendaciones de la ciudadanía deben ser direccionados a los procesos relacionados, quienes son los responsables y encargados de su ejecución y cumplimiento.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
PLANEAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS			
1	**Elaborar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas:** Elaborar el autodiagnóstico del estado actual de la estrategia de Rendición de Cuentas mediante el documento dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública con el propósito de evaluar el nivel de implementación de las políticas relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas

2	**Conformar equipo de Rendición de Cuentas:** Conformar el equipo coordinador de la audiencia pública de rendición de cuentas, conforme a los lineamientos definidos por la institución.	Rector de Institución Tecnológica	F-GJR-01 Resolución
3	**Identificar Grupos de Valor e Interés:** Identificar los grupos de valor y grupos de interés a ser convocados para el proceso de rendición de cuentas. Los actores y grupos de interés identificados para la convocatoria al evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas deben listarse, como evidencia de su identificación y priorización.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	F-DE-07 Matriz Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
4	**Estimar recursos requeridos:** El Equipo Coordinador debe identificar y definir todos los recursos requeridos para el desarrollo de todas las etapas de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Equipo Coordinador	F-DE-15 Estimación de Recursos de Audiencia Pública
5	**Definir estrategia de Rendición de Cuentas:** Identificar y definir una estructura coherente que soporte el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual contenga como mínimo el Objetivo y resultados esperados en el evento, la fecha, sitio, hora y tiempo necesario para el evento, agenda para el desarrollo de la metodología seleccionada y la estrategia de comunicación para promover la Audiencia Pública teniendo en cuenta la metodología de la audiencia, presencial o virtual.	Equipo Coordinador	Estrategia de Rendición de Cuentas
APRESTAMIENTO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS			

6	**Aprobar y publicar la estrategia:** Aprobar la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual debe relacionarse en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución.	Equipo Coordinador	F-GD-01 Acta de Reunión F-GD-05 Listado de Asistencia - Reuniones, Consejos, Comités Estrategia de Rendición de Cuentas
7	**Solicitar la información de gestión:** Solicitar a cada uno de los procesos de la institución la información relevante de su gestión, metas cumplidas, ejecución de los proyectos y los respectivos análisis para la consolidación del Informe de Gestión para el proceso de Rendición de Cuentas.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Correo electrónico
8	**Elaborar y presentar el informe de rendición de cuentas:** Consolidar el Informe de Gestión, el cual se debe someter a aprobación del Rector de Institución Tecnológica. Una vez aprobado el informe, este debe ser publicado a través de la página web institucional, como mínimo quince (15) días antes de la fecha de realización de la Audiencia Pública, conforme lo establece el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC. En caso de no ser aprobado, se deben realizar los ajustes correspondientes y se debe repetir la actividad.	Rector de Institución Tecnológica Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	F-DE-16 Informe de Gestión Registros de Publicación Correo electrónico

9	**Promover validación del Informe de Gestión:** Construir una encuesta que permita validar el Informe de gestión publicado, que permita identificar y consolidar los aportes que los grupos de valor y grupos de interés consideren pueden incluirse en el Informe de Gestión. En caso de presentarse observaciones que generen cambios dentro del informe, el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación realizará los ajustes y procederá a aplicar nuevamente el numeral 8.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Publicación de la encuesta Encuestas diligenciadas F-DE-16 Informe de Gestión
10	**Convocar a eventos de Rendición de Cuentas:** Realizar la convocatoria al evento de audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, a través de los medios de comunicación que se consideren pertinentes, a los diferentes actores sociales, donde se aclare el objetivo del evento público de rendición de cuentas. Una vez diseñado, este se debe enviar a los diferentes actores sociales previamente identificados por medio del correo institucional, físico y/o mediante redes sociales institucionales. Adicionalmente, se debe diseñar una pieza comunicativa, que debe ser publicada a los diferentes grupos de valor y grupos de interés a través de los canales de comunicación institucionales.	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Registros de comunicaciones realizadas Pieza comunicativa Registros de publicación
11	**Promocionar la audiencia de rendición de cuentas:** Emitir, a los funcionarios y la ciudadanía en general, información de promoción del proceso de Rendición de Cuentas, la cual debe ser publicada en los distintos canales de comunicación de la institución.	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	Pieza de Comunicación Registros de divulgación

12	**Generar y promover inscripción y preguntas:** El Equipo Coordinador debe generar un formulario y publicarlo en la página web institucional, mínimo diez (10) días antes a la fecha de la Audiencia Pública, con el objetivo de promover la inscripción y participación de los grupos de valor e interés en la Audiencia Pública y recopilar propuestas o necesidades de intervención por parte de estos grupos identificados. El proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas debe asegurar la divulgación de la encuesta a los distintos grupos de valor a través de los distintos canales de comunicación. Las preguntas que surjan deben ser organizadas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Equipo Coordinador	Encuesta Registros de publicación y divulgación Resultados de la Encuesta
DESARROLLO DE LA AUDIENCIA			
13	**Desarrollar evento de Rendición de Cuentas:** Ejecutar el evento de Rendición de Cuentas conforme a la planeación y lineamientos determinada para el mismo.	Equipo Coordinador	Registro de asistencia y formulación de preguntas Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
14	**Responder a preguntas de los grupos de valor e interés:** Dar respuesta a las preguntas que se generen durante la audiencia pública de rendición de cuentas por parte de los grupos de valor e interés, las cuales se remitirán a los correos electrónicos registrados en el instrumento de formulación de preguntas. El Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico y Planeación es el encargado de direccionar las preguntas a los procesos encargados de su respuesta.	Equipo Coordinador	Correo electrónico

ETAPA DE EVALUACIÓN			
15	**Realizar seguimiento a compromisos:** Realizar seguimiento a los compromisos establecidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas. En caso de no haberse pactado compromisos, se debe registrar esta situación en el Informe Final de la Audiencia Pública.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Formato F-DE-20 de Seguimiento a Compromisos diligenciado
16	**Elaborar y publicar Informe Final de la Audiencia Pública:** Elaborar el Informe Final de la Audiencia Pública que contenga toda la información sobre el desarrollo de las etapas descritas en el presente procedimiento, e incluir como anexo el consolidado de preguntas y respuestas generadas durante el ejercicio. El Informe Final de la Audiencia Pública se debe enviar al proceso de Gestión de la Comunicación y Relaciones Públicas para su publicación en la página web institucional, máximo quince (15) días hábiles después de finalizada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas	F-DE-19 Informe Final Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Registros de publicación
17	**Evaluar audiencia de Rendición de Cuentas:** Realizar la valoración del proceso de Rendición de Cuentas, que permite establecer el nivel de cumplimiento respecto de la normatividad vigente aplicable y definir acciones correctivas o de mejora, cuando se considere necesario. Ver procedimiento P-CIG-02 Gestión de Planes de Mejoramiento	Profesional Especializado adscrito al proceso de Control Interno de Gestión	Informe de Evaluación de Rendición de Cuentas F-CIG-05 Plan de Mejoramiento

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Proyecto Educativo Institucional - PEI
Plan de Desarrollo Institucional – PDI

Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14/05//2021	01	Creación del documento por modificación del Mapa de Procesos Institucional.
07/12/2023	02	Modificación del procedimiento debido a la alineación de cargos y funciones conforme al manual específico de funciones y competenciales labores.
01/08/2024	03	Modificación del documento debido a los ajustes de imagen visual corporativa aprobados.
18/02/2025	04	Modificación del documento en donde se eliminan los formatos F-DE-14 Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas teniendo en cuenta que es un documento externo, eliminación de los formatos F-DE-17 Asistencia y Formulación de Preguntas y F-DE-18 Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas debido a que se utilizarán formularios digitales. Finalmente, se agrega la actividad 14 relacionada con las respuestas a las inquietudes de los grupos de valor e interés.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró	Aprobó
Mónica Enith Salanueva Abril	Mónica Enith Salanueva Abril
Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación