



## ACUERDO DE CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

No. 08

(6 de febrero de 2018)

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**

**EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**, en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 69 contempla la autonomía universitaria como especial atribución en cabeza de las instituciones de educación superior, otorgándoles la posibilidad de establecer sus propios reglamentos, los cuales se instituyen en regulaciones sublegales que puntualizan las reglas de funcionamiento de la respectiva entidad educativa, materializando las finalidades propias de la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.

Que el Consejo Superior Universitario en uso de sus atribuciones reglamentarias, expidió el Código de Ética y Buen Gobierno mediante Acuerdo No.26 de 2013 y en el año 2014 mediante Acuerdo No.11, incorporó nuevos elementos para generar un crecimiento continuo de los objetivos institucionales.

Que la dinámica normativa del país genera nuevos retos para las entidades públicas y propone nuevos enfoques para que los funcionarios y colaboradores tengan un desarrollo integral frente al tratamiento de los usuarios y a la promoción activa de los valores.

Que se hace necesaria la expedición de un acto administrativo que adopte el nuevo Código de Integridad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto, el Consejo Superior,

### ACUERDA

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Código de Integridad que se anexa a continuación y que hace parte integral del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, en especial las contenidas en los Acuerdos No.26 de 2013 y No.11 del 2014.

Publíquese, comuníquese y cúmplase

Dado en Pereira en sesión del Consejo Superior Universitario realizada a los seis (6) días del mes de febrero de 2018.

  
**OLGA LILIANA CANO ALVARÁN**  
Presidente

  
**LILIANA ARDILA GÓMEZ**  
Secretaria General



---

**CODIGO DE INTEGRIDAD DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA**

---

## Contenido

Presentación.....	4
Introducción.....	4
COMPROMISO DE LAS DIRECTIVAS.....	5
FINES DEL CODIGO DE INTEGRIDAD.....	6
I. VALOR DE LA HONESTIDAD.....	7
II. VALOR DEL RESPETO.....	8
III. VALOR DEL COMPROMISO.....	9
IV. VALOR DE LA DILIGENCIA.....	10
VI. VALOR DE SOLIDARIDAD.....	12
VII. VALOR DE LIDERAZGO.....	13
Carta del Trato Digno al Ciudadano 2017.....	14
Conozcan sus derechos.....	14
Conozcan sus deberes:.....	15
Atributos para el buen servicio.....	15
Canales de Atención.....	15
GLOSARIO.....	16



## Presentación

El Código de Integridad de la Universidad Tecnológica de Pereira, es un instrumento que contiene los criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que la comunidad universitaria oriente su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado.

Este documento contiene siete valores fundamentales: Respeto, Honestidad, Justicia, Diligencia, Compromiso, Solidaridad y Liderazgo, los cuales permiten incorporar y fortalecer actitudes y prácticas éticas de cada uno de los miembros de la Universidad pues como Institución de educación superior tiene la responsabilidad de formar a la juventud y contribuir al desarrollo de la región.

Es el resultado de un proceso de construcción participativa y articulado donde se contó con la percepción de la comunidad universitaria y la alineación de los valores contemplados en el Proyecto Educativo Institucional- PEI, teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Estamos seguros que la implementación de este Código contribuirá a la consolidación y desarrollo de un ambiente ético con reglas claras, que impulsen una cultura de integridad, propiciando un estilo de dirección unificado de comportamiento íntegro y transparente para la generación de confianza hacia la sociedad.

## Introducción

La integridad entendida como un comportamiento recto, honesto e intachable es parte de la esencia de la Universidad Tecnológica de Pereira; razón por la cual resulta necesario definir los valores que deben regir las conductas de los miembros de la Comunidad Universitaria, orientando los procedimientos a la luz de la ética, que promueven la cultura de transparencia y la legalidad.

La Universidad como institución de educación superior, es consciente de la responsabilidad social y del compromiso por fortalecer un ambiente de integridad que inspire confianza y credibilidad a la sociedad y a nosotros mismos como parte de esta comunidad; la misión que tenemos exige mantener el más alto estándar de comportamiento ético, el cual busca no solo el cumplimiento de las normas y políticas institucionales, sino también el cumplimiento de pautas éticas y de integridad que permitan ser ejemplo a través de las acciones como parte de una formación integral.

Este documento, actualiza el código de ética y buen gobierno de la Universidad, estableciendo siete (7) valores fundamentales que los docentes, funcionarios, colaboradores y estudiantes deben apropiarse para la consecución de los fines institucionales, pues es claro que estos resultan de una visión compartida sobre los conceptos: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Solidaridad y Liderazgo. Es así como el documento se convierte en un pacto solemne, personal y voluntario, donde la aplicación de cada uno de los principios de acción establecidos en cada valor, orientan y promueven las conductas, atributos y cualidades que desde cada "ROL"<sup>1</sup> que se cumple en la Universidad

---

<sup>1</sup> Rol de la Comunidad Universitaria: Estudiante, docente, administrativo, colaborador de la Universidad.

se deben asumir, con el fin de fortalecer el actuar ético, primero, como parte de la Comunidad Universitaria y segundo, como miembros de una sociedad que espera lo mejor de cada uno.

Por tal motivo, y por la responsabilidad que tenemos como miembros de una comunidad académica, debemos asumir como propias las acciones que nos propone este Código de Integridad y mostrar con el ejemplo, la aplicación y adopción de nuestros valores institucionales; pues el objeto es brindar un marco de referencia para que personalmente evaluemos nuestras actuaciones, ya que la responsabilidad de cada uno es «**hacer lo correcto**».

Es importante, advertir que este Código no reemplaza el marco legal y normativo que le aplica a la Universidad, así como tampoco, al Estatuto General, al Estatuto Docente, al Reglamento Estudiantil o demás normas relacionadas con las personas vinculadas a la Institución; pues lo que busca es asegurar desde el comportamiento la aplicación de los mismos.<sup>2</sup>

Como conclusión, este escrito nace de la necesidad de brindar a la Universidad, en pro de la transparencia y la integridad; por consiguiente, es un acuerdo que hoy todos los miembros de la Universidad debemos sentir como fruto de nuestro querer, pensar y actuar, pues es una apuesta colectiva enfocada a fortalecer y proteger la autonomía desde la cultura de la probidad que caracteriza a nuestra Universidad.

#### Compromiso de las Directivas

El Consejo Superior y la Rectoría asumen como un compromiso de gran importancia la implementación del Código de Integridad, el cual contribuye a que la Institución desarrolle un ambiente ético que define los lineamientos de comportamiento de todos los que hacemos parte de esta Institución.

Nuestra primera responsabilidad como Órganos de Gobierno, es actuar con altos parámetros éticos, interactuando con la Comunidad Universitaria y la sociedad en forma íntegra y transparente, ya que el prestigio y reconocimiento de la Universidad Tecnológica de Pereira, se ha construido con la honestidad, respeto, compromiso, responsabilidad, diligencia, solidaridad y liderazgo de muchas personas durante el transcurso de los años.

Un estilo de dirección unificado de comportamientos éticos basados en los valores institucionales, donde prime el interés fundamental de propiciar la confianza entre los miembros de la Universidad e incrementar la credibilidad en los diferentes grupos de interés, contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, pues conlleva a que el proceder de los funcionarios se base en el respeto por la ley y las normas, así como el comportamiento ético que deben prevalecer en todas las actuaciones.

---

<sup>2</sup> La correcta interpretación y aplicación del Código de Integridad debe realizarse de forma complementaria y armónica con respecto a las normas que establecen los deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, causales de recusación y conflictos de intereses para los servidores públicos. Así como, también las contenidas en el Estatuto Docente y el Reglamento Estudiantil según sea el caso.



Acompañamos este proceso que vincula a toda la Comunidad Universitaria sin diferenciar el rol que asumimos, pues cada uno de nosotros es parte vital de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA a la cual respetamos, preservamos y de la que nos sentimos orgullosos.

La autonomía y el autocontrol, son los principios que llaman a asumir los más altos estándares éticos y a vivir estos valores que juntos definimos.

**Consejo Superior y Rector.**

#### Fines del Código de Integridad

El Código de Integridad de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene como fines los siguientes:

1. Ser un marco común de los valores que orienten a la Comunidad Universitaria hacia una visión ética compartida, donde se promueva el vivir y el habitar bien en la Institución y en la sociedad a la que pertenecen.
2. Establecer los principios de acción para cada uno de los valores definidos, los cuales orientan las conductas y comportamientos que debe tener un miembro de la Comunidad Universitaria sin importar su rol.
3. Ser un medio que propicie el fortalecimiento del ambiente ético e íntegro, en pro de la construcción de confianza y credibilidad social.

Con estos fines, el Código se deberá convertir en una herramienta que permita establecer el ideal de cómo debemos ser y actuar como Comunidad Universitaria.

En la medida en que seamos conscientes de nuestros valores y como éstos se incorporen en los deberes, derechos, responsabilidades y obligaciones, así como la destreza con que los practiquemos, estaremos cumpliéndole a la SOCIEDAD, guiándonos por la senda de PROBIDAD Y TRANSPARENCIA.

**I. VALOR DE LA HONESTIDAD**

**HONESTIDAD**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

<b>PRINCIPIOS DE ACCION</b>	
<b>LO QUE HAGO</b>	<b>LO QUE NO HAGO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.</li> <li>2. Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.</li> <li>3. Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.</li> <li>4. Denuncio las faltas, delitos o violación de los derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo o desde el rol que he asumido.</li> <li>5. Apoyo y promuevo los espacios de participación para que la comunidad universitaria y los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten.</li> <li>6. Actúo de acuerdo a las normas y procedimientos de la Institución, empleando la información y los recursos asignados en el desempeño de mis labores.</li> <li>7. Cumplo con mis obligaciones y deberes en mi horario de trabajo o estudio, cuidando siempre los recursos que la Universidad ha puesto a mi disposición.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.</li> <li>2. No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.</li> <li>3. No uso recursos de la Universidad para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).</li> <li>4. No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión; no brindo información que pueda inducir a errores, como tampoco comparto sin el debido cuidado la información pública reservada o pública clasificada.</li> <li>5. No oculto los errores que cometo durante mis labores, se vale equivocarse, pero jamás excusarme culpando a los demás;</li> <li>6. No me apropio de créditos que no me corresponden por el trabajo realizado, ni vulnero la propiedad intelectual de otras personas.</li> <li>7. No falto a la verdad, ni abuso de mi rol, ni impido el normal desarrollo de los trámites y procedimientos en beneficio propio o de terceros.</li> </ol>



**II. VALOR DEL RESPETO**

**RESPETO**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

<b>PRINCIPIOS DE ACCION</b>	
<b>LO QUE HAGO</b>	<b>LO QUE NO HAGO</b>
<p>1. Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable, y feliz en mi trabajo todos los días, esa es la clave, siempre</p> <p>2. Soy tolerante con las posiciones ideológicas, religiosas o políticas de los demás; acepto y reconozco la diversidad de los individuos que conformamos la comunidad universitaria.</p> <p>3. Me comunico de forma asertiva, de tal manera que solucionó los problemas con mis compañeros a través del diálogo constructivo.</p> <p>4. Solicito ayuda con respeto y la reconozco con gratitud. Siempre escucho opiniones y atiendo sugerencias, aunque mi opinión sea diferente.</p> <p>5. Reconozco y respeto los límites de la confianza en mis relaciones con los demás.</p> <p>6. Reconozco la importancia de vivir en un entorno sano, por eso soy consciente de los aportes que debo hacer para proteger el medio ambiente.</p>	<p>1. Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, respeto las ideas ajenas y opiniones en toda circunstancia.</p> <p>2. No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los miembros de la comunidad universitaria, ciudadanos ni a otros servidores públicos, acepto las situaciones particulares de cada uno de ellos.</p> <p>3. Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.</p> <p>4. Jamás promuevo comentarios que deterioren el buen nombre de mis compañeros o de mi Institución, contribuyendo al sano ambiente laboral.</p>



### III. VALOR DEL COMPROMISO

#### COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como miembro de la comunidad universitaria y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

PRINCIPIOS DE ACCION	
LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
1. Asumo mi papel como miembro de la comunidad universitaria, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía, la Universidad y el país.	1. Nunca trabajo con una actitud negativa o evado responsabilidades. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
2. Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.	2. Nunca pienso que mi trabajo como servidor es un favor que le hago a la comunidad universitaria o a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
3. Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto de la Institución.	3. No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad. Continuamente estoy mejorando en pro de los procesos.
4. Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.	4. Jamás ignoro a un estudiante, docente, administrativo o a cualquier persona y sus inquietudes
5. Priorizo mis actividades de acuerdo a mis reponsabilidades y deberes, aportando con ello al cumplimiento de la misión y al logro de los objetivos institucionales.	

#### IV. VALOR DE LA DILIGENCIA

##### DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi rol de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

PRINCIPIOS DE ACCION	
LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso responsablemente los recursos de la Universidad para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.</li> <li>2. Cumplo con mis deberes en los tiempos estipulados, consiente que con ello contribuyó al logro de los objetivos institucionales.</li> <li>3. Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares de la calidad. No se valen cosas a medias.</li> <li>4. Siempre soy proactivo comunicando y escuchando las propuestas que permiten mejorar los procesos y servicios de la Universidad.</li> <li>5. Procuro capacitarme constantemente en mi labor, si mejoro mis competencias mi equipo de trabajo se fortalece y damos respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad universitaria y la sociedad.</li> <li>6. Soy organizado en mis tareas, actividades y en la información que administro en el desempeño de mis rol.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No malgasto ningún recurso de la Universidad.</li> <li>2. No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas de la comunidad universitaria o que hagan parte de mis deberes y responsabilidades. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.</li> <li>3. No demuestro desinterés en mis actuaciones ante mis compañeros y demás miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>4. No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.</li> <li>5. No pierdo el tiempo en labores que no corresponde, así evito retrasos.</li> <li>6. No busco pretextos frente al hecho de no conseguir los resultados que se esperan ante mis responsabilidades</li> </ol>

## V. VALOR DE LA JUSTICIA

### JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

PRINCIPIOS DE ACCION	
LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
1. Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas, normas y reglas claras.	1. No promuevo ni ejecuto políticas programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.
2. Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones, dando un trato preferencial a quien lo requiera.	2. No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación. Evaluó todo bajo los mismos parámetros, sin preferencias de ninguna clase.
3. Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas	3. Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión.
	4. No fomento, ni acepto el bulín. Rechazo definitivamente el maltrato a las personas y a los animales.
	5. No tengo ninguna clase de preferencias a la hora de prestar mis servicios en la Universidad; trato a todos por igual, sin importar el cargo o la calidad de miembro de la Comunidad Universitaria. Siempre colaboro.



## VI. VALOR DE SOLIDARIDAD

### SOLIDARIDAD

Reconozco y actué ante las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, participando desde mi rol de manera consciente y entusiasta en búsqueda del bien ser y el bienestar general.

PRINCIPIOS DE ACCION	
LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Percibo y entiendo las necesidades de los demás, soy un ser humano fraterno, leal, y colaborador.</li><li>2. Trabajo con empatía con respecto al grupo.</li><li>3. Me intereso por el bienestar de mis compañeros y ayudo en las soluciones que estén a mi alcance.</li><li>4. Trabajo por un bien común, y estoy siempre dispuesto</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No brindo ninguna clase de trato o beneficio preferencial a los miembros de la comunidad universitaria; evito actuar con negligencia y egoísmo en el desarrollo de mi rol en la institución.</li><li>2. Jamás doy la espalda a mis compañeros, siempre apoyo a los miembros de la Institución.</li><li>3. Nunca actué con egoísmo o baso mis decisiones con argumentos individualistas.</li></ol>

**VII. VALOR DE LIDERAZGO**

**LIDERAZGO**

Me comprometo a tomar decisiones acertadas y actuar de manera correcta a nivel personal o colectivo, inspirando a otros miembros de la comunidad a alcanzar los propósitos institucionales.

<b>PRINCIOS DE ACCION</b>	
<b>LO QUE HAGO</b>	<b>LO QUE NO HAGO</b>
1. Motivo a los demás para alcanzar los propósitos institucionales y personales.	1. No me apropio del trabajo de los demás, doy crédito a las personas que trabajan junto a mí.
2. Tomo decisiones acertadas siempre pensando en el bien de la comunidad universitaria.	2. Nunca impongo mis decisiones, tengo en cuenta las opiniones de los demás y sus puntos de vista.
3. Siempre actué de manera positiva, de acuerdo a los principios éticos y de calidad, con ello doy ejemplo.	3. No abuso de mi rol en la universidad, pues mis decisiones y actuaciones siempre buscan el bien común.
4. Soy solidario, amable y respetuoso, siempre dispuesto a colaborar a los demás.	4. Nunca maltrato a mis compañeros, soy tolerante, pues todos debemos ser tratados por igual.
5. Soy proactivo, estoy dispuesto a aprender y proporciono ideas innovadoras que ayudan a la mejora de la universidad.	5. No demuestro apatía por las actividades y deberes, me convierto en ejemplo y motivador para mis compañeros.
6. Me comunico de manera asertiva, generando confianza con mis compañeros y demás personas que requieren de mi colaboración.	
7. Reconozco mis fortalezas y debilidades; y trabajo constantemente para potenciar mis competencias	
8. Demuestro empatía, soy capaz de entender a los demás, me anticipo a sus necesidades con el fin de potenciar sus cualidades y capacidades.	

9

## Carta del Trato Digno al Ciudadano

Estimada Comunidad Universitaria y Sociedad:

Un saludo especial de la Universidad Tecnológica de Pereira,

Para nuestra Institución, dar un trato equitativo, sin distinción alguna es lo más importante. Por ello, contamos con un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con las tareas institucionales.

De esta manera nos comprometemos a brindarles un trato digno, considerado, respetuoso y reservado. Pretendemos igualmente facilitar los canales de comunicación para que ustedes puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro proceder como Institución Educativa.

A continuación, les damos a conocer sus derechos y deberes y los medios que esta entidad pone a su disposición para garantizarlos.

Conozcan sus derechos

Nuestro compromiso hacia ustedes los ciudadanos es reconocer y garantizar sus derechos.

1. Recibir un buen trato.
2. Que sus inquietudes sean escuchadas
3. Recibir información clara y veraz
4. Que sus consultas y solicitudes sean atendidas en forma oportuna
5. Que sus peticiones, quejas y reclamos sean recibidos de forma amable
6. Conocer el estado de cualquier trámite, y obtener copia de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta, a menos que exista reserva legal
7. Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Universidad Tecnológica de Pereira.
8. Obtener una respuesta rápida a sus peticiones, según lo establecido por la ley.
9. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como de personas en estado de indefensión.
10. Exigir la confidencialidad de su información.
11. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
12. Ser informados sobre el resultado de sus trámites ante la Universidad Tecnológica de Pereira.
13. Todos los demás reconocidos Constitucionalmente y en las Leyes.



Conozcan sus deberes:

Los deberes de los ciudadanos son los siguientes:

1. Cumplir con la Constitución política y las leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe: abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o de hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Atributos para el buen servicio

La Comunidad Universitaria y la sociedad es nuestro objetivo principal y contribuye al desempeño misional en beneficio de la Institución, por lo tanto, los servidores públicos y personas vinculadas a la Universidad encargados de la atención, además de ser la imagen de nuestra Institución Educativa, deben contar con cualidades y calidades alineadas a los Valores Institucionales:

- ✓ **Honestidad**
- ✓ **Respeto**
- ✓ **Compromiso**
- ✓ **Diligencia**
- ✓ **Justicia**
- ✓ **Solidaridad**
- ✓ **Liderazgo**

Canales de Atención

La Universidad Tecnológica de Pereira, trabaja permanentemente para fortalecer la relación con la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general; ocupándose de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos dentro de los tiempos estipulados por la ley. Es por ello que, cualquier persona en el territorio Colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y tramites, a través de los canales de atención que hemos dispuesto:

**Canal Telefónico:** La Universidad ha dispuesto de las siguientes líneas:

- PBX: +57 6 3137300
- Fax: +57 6 3213206

**Canal Virtual:** La Universidad cuenta con la página Web: [www.utp.edu.co](http://www.utp.edu.co) , en la cual el ciudadano puede consultar información institucional, de las unidades organizacionales, servicios, tramites, procedimientos y otras de interés.

Así mismo, se dispuso del correo electrónico [contactenos@utp.edu.co](mailto:contactenos@utp.edu.co)

**Sistema de PQRS:** El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias por corrupción (PQRS), permite a la ciudadanía en general realizar solicitudes, contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria, en los términos requeridos.

Enlace Web: <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>

Teléfono: 3137211

Línea Gratuita: 01-8000-966781

Correo electrónico: [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)

**Canal presencial:** De acuerdo a la información, servicio o trámite requerido, la Universidad lo atenderá a través de las diferentes unidades organizacionales.

Dirección: Carrera 27 No 10-02 Barrio Álamos. Risaralda – Colombia

Con el fin de facilitar el desplazamiento por el campus universitario y ubicar el edificio requerido se puede consultar el siguiente enlace: <http://www.utp.edu.co/institucional/campus.html> o consultar el sistema de Georreferenciación: <http://geo.utp.edu.co/lugar/33>

**Canal escrito:** Sus escritos y documentos podrán ser recibidos en la Oficina Gestión de Documentos, la cual se ubica en el edificio Cafetería Central, Carrera 27 No 10-02 Barrio Álamos. Risaralda – Colombia

Además, podrán ser remitidas a través del AA:97. Código postal 660003.

## GLOSARIO

**Alta Dirección:** Esta compuesta por el Consejo Superior, el Consejo Académico y la Rectoría.

**Ciudadano:** Habitante de un estado con una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la vida pública de un país determinado.

**Código de Integridad:** Documento que fija las directrices, políticas y principios éticos, y los valores de una organización, así como las normas, procesos y órganos de la entidad encargados de la prevención de conductas inmorales y la promoción de la ética.

**Comunidad Universitaria:** Es la población que está integrada por estudiantes matriculados en cualquiera de las enseñanzas que se impartan en la universidad, el personal investigador, el personal docente e investigador, y el de administración y servicios adscrito a la Universidad.

**Confianza:** Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.



**Consciente:** Que siente, piensa y actúa con conocimiento de lo que hace.

**Discapacidad:** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

**Equidad:** Cualidad que consiste en no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra.

**Ética:** Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.

**Fraterno:** Se considera propio de la relación entre hermanos.

**Gestante:** Que lleva en el útero un embrión fecundado o un feto.

**Reclamo:** Señal que en un escrito remite a otro punto de la obra donde se ofrece una nota explicativa, una cita o una información complementaria.

**Dilatorio:** Retraso en un proceso o actividad.

**Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

**Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

**Igualdad:** Condición o circunstancia de tener una misma naturaleza, cantidad, calidad, valor o forma, o de compartir alguna cualidad o característica.

**Imparcialidad:** Ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.

**Información pública:** Es toda información que la Universidad, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la Universidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la Universidad, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

**Integridad:** Cualidad de íntegro. Dicho de una persona: Recta, proba, intachable.

**Medio ambiente:** Conjunto de circunstancias o factores físicos y biológicos que rodean a los seres vivos e influyen en su desarrollo y comportamiento.



**Plan de Desarrollo Institucional (PDI):** Es un sistema de gerencia, que opera de forma proactiva, permitiendo realizar una gestión de toma de decisiones, solución de problemas, corrección y aprovechamiento de oportunidades.

**Proactivo:** Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

**Probidad:** Moralidad, integridad y honradez en las acciones.

**Proyecto Educativo Institucional (PEI):** Es el proyecto orientador del quehacer académico de la Universidad.

**Servidor público:** Empleado que trabaja para el Estado.

**Temeraria (o):** Que se piensa o se dice sin pensar en las consecuencias negativas. 2. Que acomete una acción peligrosa con valor e imprudencia.

**Transparencia:** Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo con las normas constitucionales y legales, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés; implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Valores Éticos:** Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.