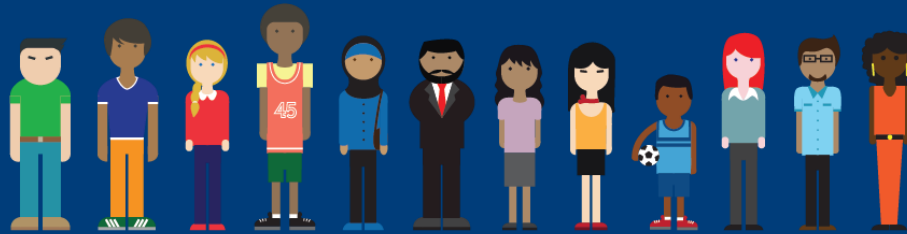




# Carta de Trato Digno al Ciudadano



Una Universidad **+** Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

## Índice

I.	EN RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS.....	4
	DERECHOS.....	4
	DEBERES .....	5
	MEDIOS PARA GARANTIZARLOS.....	6
	MEDIO PRESENCIAL.....	7
	MEDIOS TELEFÓNICOS.....	8
	MEDIOS VIRTUALES.....	8
	REDES SOCIALES .....	6
	ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA.....	9
	CONTROL FISCAL .....	9
	CONTROL DISCIPLINARIO.....	9
	CONTROL INTERNO .....	10
II.	EN RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES.....	10
	DERECHOS.....	10
	DEBERES .....	13
	MEDIOS PARA GARANTIZARLOS.....	15
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	15
III.	EN RELACIÓN CON LOS ASPIRANTES .....	16
	DERECHOS.....	16
	DEBERES .....	16
	MEDIOS PARA GARANTIZARLOS.....	17
	GRUPO DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO .....	17
IV.	EN RELACIÓN CON EL CUERPO DOCENTE .....	17
	DERECHOS.....	17
	DEBERES .....	18
	MEDIOS PARA GARANTIZARLOS.....	19



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

Apreciados ciudadanos, estudiantes, cuerpo docente y aspirantes,

Reciban un cordial saludo de parte del equipo humano que conforma los campos académicos y administrativos de la Universidad del Magdalena.

Garantizar los derechos constitucionales y legales de las personas naturales y jurídicas con respeto, eficacia, transparencia, equidad, excelencia académica e Asimismo, es un compromiso entrañable con la comunidad priorizar la atención de estudiantes, del cuerpo docente y ciudadanos en general, garantizando la satisfacción integral. Por esta razón hemos ampliado y tecnificado nuestros canales de atención.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia”, la Universidad del Magdalena asume su compromiso de garantizar a los ciudadanos, docentes, estudiantes y aspirantes un trato digno equitativo, amable, oportuno, eficiente, diligente, con calidad y responsabilidad, sin discriminación de ninguna naturaleza; siempre en procura de garantizar sus derechos y propendiendo por satisfacer sus expectativas.

La presente carta de trato digno reconoce los derechos de los usuarios, deberes de los funcionarios y trabajadores de la universidad y establece los medios para garantizarlos, a través de cuatro (4) capítulos así: i) relación con la ciudadanía, ii) en relación con los estudiantes, iii) en relación con los aspirantes, iv) en relación con el cuerpo docente.



### I. EN RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS

---

#### DERECHOS

Todo ciudadano que solicite o gestione un trámite o servicio ante la universidad, o que interactúe con ésta a través de cualquier canal, tiene derecho a:

- ❖ Ser tratado con respeto, amabilidad y con la debida consideración a la dignidad humana, sin discriminación o distinción de alguna naturaleza, por parte de personal idóneo, competente y diligente.
- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: presencial, verbal o virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, y que le sea atendida de forma oportuna, clara, completa, eficiente y transparente, a través del medio que el ciudadano escoja.
- ❖ Obtener información y orientación completa, oportuna y clara acerca de los requisitos para acceso a la oferta académica, trámites y servicios, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- ❖ Acceder de manera equitativa, sin ningún tipo de discriminación o preferencia, a la oferta y trámites de los programas académicos de pregrado y posgrado.
- ❖ Acceder sin ninguna restricción a través de la página web institucional, a toda la información pública de interés ciudadano que la Universidad gestione, custodie, reciba o produzca, salvo aquella protegida por la Ley por ser clasificada o reservada.
- ❖ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o petición.
- ❖ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros públicos que administre la Universidad y obtener copias gratuitas o a su costa, de acuerdo con el acto reglamentario de costos de reproducción de la información.



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, en los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- ❖ Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas relacionadas con el objetivo misional de la Universidad.
- ❖ A formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos y argumentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Universidad al momento de decidir, y a que ésta le informe el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ❖ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES

Todo ciudadano que se relacione con la Universidad del Magdalena, tiene los siguientes deberes consagrados en la constitución política y en el ordenamiento jurídico vigente:

- ❖ Ejercer control social a la administración pública, vigilando que las ejecutorias de la Universidad obedezcan a los preceptos de la Ley y a los objetivos institucionales, y cuando sea procedente, denunciar ante los organismos de control sobre las irregularidades que advierta.
- ❖ Participar de los procesos de rendición de cuentas a través de solicitudes de información y, a través del diálogo, fomentando la retroalimentación con la Universidad a través de organizaciones civiles, grupos de interés o de carácter particular, conminado a aquella a resolver sus inquietudes o cuestionamientos sobre la ejecutoria de los recursos públicos.

Una Universidad  Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Postular a las directivas de la Universidad propuestas para el mejoramiento de la prestación de los servicios académicos o administrativos, en el marco de los mecanismos constitucionales y legales de participación ciudadano.
- ❖ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y a efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias tendientes a engañar o tergiversar actuaciones o investigaciones.
- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedente.
- ❖ Aportar la información y/o requisitos que la Universidad requiera en los trámites y servicios académicos y administrativos.
- ❖ Mostrar un trato respetuoso con los docentes, estudiantes, funcionarios, trabajadores y/o colaboradores de la Universidad del Magdalena en desarrollo de cualquier actuación académica o administrativa.

## MEDIOS PARA GARANTIZARLOS

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de los Derechos ciudadanos mencionados en este documento, la Universidad garantiza el diálogo e interacción con las organizaciones civiles, grupos de interés, organismos de control y ciudadanía en general, a través de los siguientes canales y recursos.

### REDES SOCIALES



Una Universidad **+** Incluyente e Innovadora



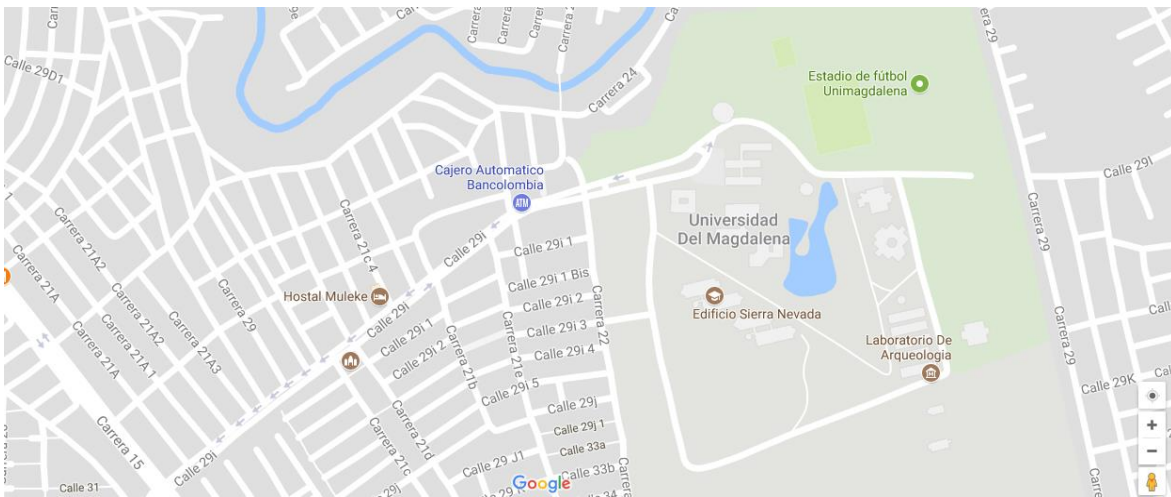
# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA



## MEDIO PRESENCIAL



Sede Administrativa, Carrera 32 No 22 – 08, Santa Marta D.T.C.H. – Colombia



¿cómo llegar?



**Código Postal**  
**No. 470004**

**Apartado Postal**  
**2-1-21630**

Una Universidad **+** Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

## MEDIOS TELEFÓNICOS



**PBX**  
(57 - 5) 4217940



**Línea Gratuita**  
018000 51 60 60



**Consulte el directorio institucional** 

## MEDIOS VIRTUALES



### Página WEB

[www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co)



Consultar información pública

**TRANSPARENCIA**



**PQRS**

Formulario de Peticiones, Quejas,  
Reclamos y Sugerencias.



[ciudadano@unimagdalena.edu.co](mailto:ciudadano@unimagdalena.edu.co)

Una Universidad **+** Incluyente e Innovadora





# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

## ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA

Cuando el ciudadano considere que la Universidad del Magdalena no le garantiza sus derechos podrá acudir a los siguientes organismos de supervisión y vigilancia:

### CONTROL FISCAL:

#### **Contraloría General del Departamento del Magdalena**

Contralor: Ricardo Alonso Salinas Vega

Dirección: Calle 17 No. 1-C-78

Teléfonos: (+57 5) 4211157 - (+57 5) 4310201 - (+57 5) 4210744

Correo Electrónico: despacho@contraloriadelmagdalena.gov.co

Página web: <http://www.contraloriadelmagdalena.gov.co/>

### CONTROL DISCIPLINARIO:

#### **Procuraduría Regional del Magdalena**

Procuradora Regional: Ana María Muelle Molinares

Dirección: Calle 15 No. 3 – 25 Edificio B - C - H. Piso 9

Teléfonos: (+57 5) 4329300 Extensión 59101 - 59104 - 59106 - 59109

Correo Electrónico: brodriguez@procuraduria.gov.co

regional.magdalena@procuraduria.gov.co

Página web: [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co)



## CONTROL INTERNO

### Oficina de Control Interno

Jefe de Control Interno: Milena de León

Dirección: Carrera 32 No 22 – 08 Bloque

**Teléfonos:**

**Correo Electrónico:**

## II. EN RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

### DERECHOS:

Todos los miembros de la comunidad universitaria tendrán los siguientes derechos:

- ❖ Recibir una educación de calidad, de acuerdo con lo definido en el Proyecto Educativo Institucional.
- ❖ Recibir tratamiento respetuoso de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- ❖ Expresar, discutir y examinar con toda libertad las doctrinas, las ideas y los conocimientos, dentro del debido respeto a la opinión ajena y a la libre cátedra.
- ❖ Asociarse u organizarse, reunirse y expresar libremente sus ideas, siempre que no afecten la moral y la dignidad de los miembros de la comunidad universitaria.



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Participar en la organización de las elecciones para escoger a sus representantes ante los órganos de la Universidad.
- ❖ Elegir y ser elegido para los cuerpos colegiados universitarios en los cuales tengan representación los estudiantes, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Universidad.
- ❖ Ser atendidos con respeto, eficiencia y oportunidad en todas las dependencias de la Universidad.
- ❖ Elevar peticiones ante los Órganos Académicos y Administrativos de la universidad y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos por los reglamentos de la institución.
- ❖ Ser oído, personalmente o por medio de apoderado, en sus descargos ante las autoridades universitarias y según los procedimientos establecidos en el reglamento correspondiente.
- ❖ Utilizar los servicios de Bienestar Universitario que ofrece la Institución, de acuerdo con las normas que lo regulan.
- ❖ Hacer uso de los medios de comunicación universitarios disponibles.
- ❖ Participar y representar constructivamente en las actividades académicas, culturales y deportivas dentro y fuera de la Universidad.
- ❖ Utilizar los recursos de la Universidad para su Educación, de conformidad con los reglamentos respectivos.
- ❖ Obtener calificaciones de acuerdo con su desempeño académico.
- ❖ Ser exaltado por su desempeño meritorio en actividades académicas, deportivas y culturales
- ❖ Recibir una enseñanza crítica, científica y humanista, participando activamente en el proceso formativo.
- ❖ Participar activamente en tareas de formación investigadora, dentro de los medios económicos y materiales disponibles.

Una Universidad  Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ A una formación académica de calidad que fomente la adquisición de las competencias que correspondan a los estudios elegidos e incluya conocimientos, habilidades, actitudes y valores; en particular los valores propios de una cultura democrática y del respeto a los demás y al entorno.
- ❖ Ser evaluados en su rendimiento académico de conformidad a los criterios objetivos establecidos en el pensum académico.
- ❖ Hacer uso racional y adecuado de los servicios de la Universidad del Magdalena en los diferentes Campus.
- ❖ Recibir orientación académica y funcional con claridad, oportunidad y precisión por parte del cuerpo docente y los servidores de la Universidad.
- ❖ Participar en los órganos de gobierno y representación de la Universidad del Magdalena conforme a lo dispuesto en el reglamento estudiantil.
- ❖ Participar en la oferta académica, cultural, artística y deportiva de la Universidad del Magdalena.
- ❖ Ser informado de las decisiones, planes y programas que afectan la vida universitaria, y en particular, tener acceso al contenido de los acuerdos de los órganos de gobierno de la Universidad que les afecten.
- ❖ Cualquier otro que le reconozca el reglamento estudiantil y las normas que los desarrollen.
- ❖ Evaluar el desempeño de los Docentes que orientan las cátedras en cada período académico.
- ❖ Participar en los procedimientos de evaluación que se lleven a cabo en la institución.

Una Universidad  Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

## DEBERES:

Todos los miembros de la comunidad universitaria tendrán los siguientes deberes:

- ❖ Cumplir y propender porque que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos de la universidad, las decisiones judiciales, los reglamentos, calendarios y disposiciones disciplinarias, administrativas y académicas de la Universidad, y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente; y velar por su cumplimiento.
- ❖ Dar, a todos los miembros de la comunidad universitaria, un trato respetuoso.
- ❖ Respetar el ejercicio del derecho de asociación, reunión y expresión de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- ❖ Contribuir con su comportamiento y actitudes, dentro y fuera de la Universidad, a mantener en alto el nombre de la institución.
- ❖ Contribuir al uso apropiado y responsable de los medios de comunicación universitarios.
- ❖ Hacer buen uso de los recursos educativos puestos a su disposición y responder por los mismos.
- ❖ Contribuir con las actividades de carácter científico, cultural y deportivo en la Universidad.
- ❖ Hacer uso obligatorio del uniforme en aquellos programas en que el Consejo Académico lo determine.
- ❖ Evitar intentar, tolerar, facilitar o incurrir, en el ejercicio de acciones, y actividades fraudulentas que permitan y/o contribuyan a burlar el normal desarrollo de las evaluaciones y demás disposiciones académicas de la Universidad.
- ❖ Contribuir a la solución de los problemas de la comunidad universitaria.



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Utilizar en debida forma los servicios de bienestar universitari y contribuir al buen funcionamiento y desarrollo de sus programas.
- ❖ Concurrir a las actividades académicas y presentar las pruebas de evaluación de acuerdo con la programación establecida por las autoridades académicas.
- ❖ Evitar consumir en las dependencias de la Universidad o en lugares públicos, sustancias prohibidas que produzcan dependencia física o síquica, o asistir a las actividades académicas en estado de embriaguez, o bajo el efecto de estupefacientes.
- ❖ Conocer su situación académica real mediante su diligente participación en las etapas del proceso de registro académico.
- ❖ Mantener actualizado sus datos personales en la División de Admisiones, Registro y Control Académico.
- ❖ Participar objetivamente, con criterio ético y responsable, en los procesos de evaluación que se determinen en la Universidad.
- ❖ Elegir los representantes en los diversos órganos de gobierno de la Universidad.
- ❖ Conocer y respetar los símbolos de la Universidad.
- ❖ Contribuir a la mejora del servicio educativo que presta la Universidad del Magdalena.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir, en su caso, el reglamento estudiantil.
- ❖ Realizar los trabajos de estudio y de investigación propios de su condición y someterse a las evaluaciones establecidas en los programas acedémicos.
- ❖ Acatar las resoluciones de los órganos de gobierno universitario y colaborar con ellos en el ejercicio de sus funciones.
- ❖ Respetar el patrimonio de la Universidad del Magdalena y hacer un uso correcto de sus instalaciones, bienes y servicios.

Una Universidad  Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Portar el carné que lo identifique como estudiante de la Universidad.
- ❖ Asumir las responsabilidades que comporten los cargos para los que hayan sido elegidos y asistir regularmente a las reuniones de los órganos colegiados de los que formen parte y, participar activamente en su gestión.
- ❖ Cualquier otro que se derive del reglamento estudiantil y de las normas que los desarrollen.

## MEDIOS PARA GARANTIZARLOS

### DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Jefe de Oficina: Alexander Daza Corredor

Teléfonos: (5) 4302046 extensiones 2247, 3247

Correo Electrónico: [adaza@unimagdalena.edu.co](mailto:adaza@unimagdalena.edu.co)

[bienestar@unimagdalena.edu.co](mailto:bienestar@unimagdalena.edu.co)

Página web: <http://bienestar.unimagdalena.edu.co/>

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Jefe de Oficina: Carlos Labarces Ballestas

Teléfonos: (5) 4302046 extensiones 2008, 3218 , 2005

Correo Electrónico: [clabarces@unimagdalena.edu.co](mailto:clabarces@unimagdalena.edu.co)

[diradministrativa@unimagdalena.edu.co](mailto:diradministrativa@unimagdalena.edu.co)



### III. EN RELACIÓN CON LOS ASPIRANTES

#### DERECHOS:

- ❖ Acceder a la oferta educativa con equidad y sin discriminación de ninguna naturaleza, en calidad de aspirante nuevo, aspirante a ingreso, de transferencia, de cambio de programa o aspirante a estudios en simultaneidad.
- ❖ Hacer uso de los mecanismos, canales y/o herramientas dispuestas por la Universidad para al proceso de inscripción y aplicación a los programas académicos.
- ❖ A consultar el estado de su inscripción a través de los medios dispuestos por la Universidad, en cualquier momento del proceso.
- ❖ A presentar el examen de admisión en igualdad de condiciones con los demás aspirantes.
- ❖ Matriculase en el programa académico de su elección cuando haya sido admitido por la Universidad

#### DEBERES:

- ❖ Acreditar los requisitos establecidos en el reglamento estudiantil para el proceso de admisión, con información veraz, actualizada y oportuna.
- ❖ Concurrir al proceso de admisión presentando las pruebas de conocimientos, psicométricas, entrevistas y demás pruebas en el sitio, fecha y hora que la Universidad estipule.
- ❖ Obtener un puntaje en las pruebas establecidas por la Universidad no inferior a los definidos por el Consejo Académico para ser admitido en el programa al cual aspira.





# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

## MEDIOS PARA GARANTIZARLOS

### GRUPO DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

Responsable de Grupo: Edwin Rafael Gutiérrez

Teléfonos: (5) 4302046 extensiones 3117,3221

Correo Electrónico: [ergutierrez@unimagdalena.edu.co](mailto:ergutierrez@unimagdalena.edu.co)

Página web: <http://admisiones.unimagdalena.edu.co>

## IV. EN RELACIÓN CON EL CUERPO DOCENTE

### DERECHOS:

- ❖ Libertad en la tarea de enseñar. El profesor puede exponer y debatir libremente, dentro de un estricto rigor científico, todas las ideas, tesis, métodos y sistemas sin que ningún credo político, filosófico o religioso pueda ser impuesto como institucional, por parte del docente, de las autoridades universitarias o del estudiante.
- ❖ Participar en programas de formación, capacitación y actualización de conocimientos humanísticos, científicos, académicos, técnicos y artísticos de acuerdo con sus intereses académicos y profesionales, enmarcados en el plan de desarrollo académico de la Universidad.
- ❖ Al docente se le garantizan todos los derechos y libertades consagrados en la Constitución Nacional y en las leyes de Colombia, y su ejercicio debe estar enmarcado dentro de los principios y reglamentos de la Universidad.
- ❖ Si la Universidad publica los trabajos científicos desarrollados por los docentes, éstos conservan sus derechos de autor, salvo convenio específico o lo dispuesto en las normas legales sobre el particular.



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Firmar contrato de trabajo oportunamente.
- ❖ Recibir la remuneración, comisiones, bonificaciones y demás prestaciones sociales que le correspondan según la ley, convenios institucionales, el estatuto docente y demás normas vigentes.
- ❖ Elegir y ser elegido para cargos académico-administrativos y de representación, organismos de dirección, asesorías, consultorías, extensión o investigación.
- ❖ Ascender en el escalafón docente, permanecer en el cargo y no ser sancionado o desvinculado sino de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos en la ley y/o en los reglamentos interno de la Universidad.
- ❖ Ser ubicado para desempeñar sus funciones docentes de acuerdo con su área de especialización, formación o conocimientos.
- ❖ Recibir trato adecuado y respetuoso de parte de sus superiores, compañeros, estudiantes, y tener condiciones de trabajo satisfactorias dentro de la Universidad.

## DEBERES:

- ❖ Acatar los Reglamentos y cumplir las normas de la Institución.
- ❖ Contribuir a la marcha normal de la Institución y al mejoramiento de sus aspectos académicos y administrativos.
- ❖ Desempeñar a cabalidad y con eficiencia las actividades docentes, académicas, investigativas, de proyección social y divulgación institucional, que por razón de su vinculación y dedicación le correspondan.
- ❖ Formar parte de los jurados de exámenes, preparatorios, validaciones, trabajos de investigación, (tesis, monografías y trabajos de grado).
- ❖ Asesorar a la Institución en las áreas de su conocimiento cuando ella lo requiera.

Una Universidad  Incluyente e Innovadora



# Carta de Trato Digno al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

- ❖ Velar por la conservación del patrimonio cultural, moral y económico de la comunidad universitaria.
- ❖ Participar en las reuniones y comités de coordinación académica e investigativa.
- ❖ Cumplir con las funciones y la carga académica contratada.
- ❖ Realizar las pruebas parciales y el examen final, en las fechas establecidas en el calendario académico y entregar las calificaciones dentro de los plazos fijados.
- ❖ Cumplir las órdenes que impartan sus superiores y las Directivas de la Institución.
- ❖ Cumplir la jornada laboral pactada.
- ❖ Velar en general por la conservación de documentos, útiles, muebles y bienes de la Institución.
- ❖ Observar una conducta pública acorde con el decoro y dignidad del cargo.
- ❖ Los demás establecidas por el Jefe de la Unidad Académica para la buena marcha de ella.

## MEDIOS PARA GARANTIZARLOS:

### **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Jefe de Oficina: Carlos Labarcés Ballestas

Teléfonos: (5) 4302046 extensiones 2008, 3218 , 2005

Correo Electrónico: [clabarces@unimagdalena.edu.co](mailto:clabarces@unimagdalena.edu.co)

[diradministrativa@unimagdalena.edu.co](mailto:diradministrativa@unimagdalena.edu.co)