



POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
2017

DQS is member of:





UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
RECTORÍA
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA
REPÚBLICA DE COLOMBIA

IVALDO TORRES CHAVEZ
Rector

NELSON ADOLFO MARIÑO LANDAZÁBAL
Secretario General

JOSÉ VICENTE CARVAJAL SANDOVAL
Director Asesoría Jurídica

JAVIER MAURICIO GARCÍA MOGOLLÓN
Director Planeación Institucional

WILMER ALEXANDER ISIDRO CORREA
Director (E) Atención al Ciudadano y Transparencia



EQUIPO UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

YULIETH ROCIO HERRERA RUIZ
YENNY MARITHZA QUIROGA MOLANO
MAYLIN YESNEIRA AREVALO PRADO
ERIKA SHIRLEY GEGEN VILLAMIZAR

AUTOR
JOSÉ ALEJANDRO PLATA CASTILLA

DISEÑO HISTORIETA
UNIDAD ESPECIAL PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN EDUCACION

CONTENIDO





INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. OBJETIVO GENERAL.
- 1.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.
- 1.3. QUÉ ES LA TRANSPARENCIA.
- 1.4. MARCO LEGAL POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO-
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o
INFORMACIÓN PÚBLICA.
- 1.5. MARCO CONCEPTUAL DE LAS POLÍTICAS DE ANTICORRUPCIÓN.
- 1.6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- 1.7. INCENTIVOS.
- 1.8. SANCIONES.
- 1.9. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE PÀMPLONA.
- 1.10. PROCESOS PARA MEJORAMIENTO.
- 1.11. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
- 1.12. RENDICIÓN DE CUENTAS.
- 1.13. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA.
- 1.14. DOCUMENTO DE AYUDA QRS.
- 1.15. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE ASUNTO QUE SE PRESENTAN.



- 1.16. TRÁMITES Y SERVICIOS.
- 1.17. CANALES DE ATENCIÓN.
- 1.18. APLICACIÓN DE PQRSD- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

CAPITULO II

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA.

2.1. DATOS PERSONALES.

2.2. PRINCIPIOS RECTORES.

2.3. MARCO CONCEPTUAL DE LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

2.4. QUÉ TIPO DE DATOS PERSONALES SE REFIERE LA LEY 1581 DE 2012.

2.5. QUÉ TIPO DE DATOS PERSONALES NO LE SON APLICABLES LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 1581 DE 2012.

2.6. LOS DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES TIENEN PROTECCIÓN ESPECIAL.

2.7. LOS DATOS SENSIBLES SON.

2.8. EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

2.9. EN QUÉ CONSISTE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

2.10. CUANDO NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

2.11. EL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

2.12. SE PUEDEN TRANSFERIR DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES.





2.13. DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA.

2.14. QUÉ ES EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

2.15. PRINCIPIOS RECTORES.

2.16. DEFINICIONES.

2.17. A QUIÉNES OBLIGA EL CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

2.18. CÓMO ESTÁ ESTRUCTURADA LA LEY 1712 DE 2014.

2.19. QUÉ INFORMACIÓN SE DEBEN PUBLICAR SIN SOLICITUD PREVIA.

2.20. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE A LA POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS Y/O INFORMACIÓN PÚBLICA

2.21. PREGUNTAS FRECUENTES.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

ANEXOS. HISTORIETA

NOTAS



INTRODUCCIÓN¹

El instrumento para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de Pamplona, es una herramienta preventiva para el control de la gestión, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil.

De esta forma, se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano VERSION 2 2015



En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En el quinto componente se abordan los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, en el cual su objetivo principal es garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y documentos considerados como legalmente reservados.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Además de los cinco componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.





Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz



1.1. OBJETIVO GENERAL.

Con fundamento en los artículos 72 y 73 de la Ley 1474 de 2011, y más específicamente en el artículo 73 ibídem con anterioridad nos ilustra, que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, por lo tanto, el objetivo de la Política Anticorrupción es prevenir, detectar, investigar y remediar el fraude y la corrupción que pueda existir en la Universidad de Pamplona.

El cumplimiento y seguimiento de la Política Anticorrupción direcciona y promueve los valores promulgados en el Código de Ética de nuestra institución.





1.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES².

Principio de transparencia: Principio conforme al cual toda la información en poder de la Universidad de Pamplona se presume pública, en consecuencia de ello la Universidad de Pamplona está en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe: La Universidad de Pamplona, en cumplimiento en lo ordenado en la Ley 1712 de 2014, es cumplidora con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación: En virtud de este principio la Universidad de Pamplona deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación: la Universidad de Pamplona deberá entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad: Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad: Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia: El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a la Universidad de Pamplona, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los

² Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública nacional.



solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la Universidad de Pamplona.

Principio de la divulgación proactiva de la información: El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de la Universidad de Pamplona de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman de la misma y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcione la Universidad de Pamplona, lo hará atendiendo a la misma.





1.3. ¿QUÉ ES LA TRANSPARENCIA?

La transparencia para la Universidad de Pamplona es el camino para ganar credibilidad en el tiempo y construir confianza. Es un factor determinante para generar reputación, competitividad y confianza. Factores totalmente necesarios para que la institución adquiera prácticas de un gobierno responsable.

En virtud de lo anterior, la Corporación Transparencia por Colombia³ define que es la transparencia; es el “*marco legal, político, ético y organizativo de la administración pública*”, que debe regir todas las actuaciones de los servidores públicos de las distintas entidades del Estado, lo cual implica gobernar y/o administrar transparentemente, en observación pública. La transparencia tiene tres (3) dimensiones:

1. *Transparencia de la gestión pública, que implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de las mismas.*
2. *Transparencia en la rendición de cuentas, que conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.*
3. *Transparencia en el acceso a la información pública, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente la ley.*

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, es importante resaltar que la transparencia no es un fin, sino un medio por el cual la dirección pública se hace más eficiente y la ciudadanía conoce de antemano las actuaciones de sus servidores públicos.

³ ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información –Secretaría de Transparencia Presidencia de la República-.



1.4. MARCO LEGAL POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO- POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA

Constitución Política de Colombia, Arts. 1, 2, 20, 23, 40 y 74.

Ley 962 del 08 de julio de 2005. *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*

Ley 1474 del 12 julio de 2011. *“Por la cual se dictan normas orientadas fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de acto de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

Decreto 0019 del 10 de enero de 2012. *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesario-existentes en la Administración Pública”.*

Ley 1712 del 06 de marzo de 2014. *“Por medio de la cual se crea la ley transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.*

Decreto 1083 del 26 mayo de 2015. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.*

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.*

Ley 1757 del 06 de julio de 2015. *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.*

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. *“Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector presidencia de la república”.*





Decreto 103 de 2015 *“Por la cual se reglamente parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.

Decreto 124 del 26 de enero de 2016. *“Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





1.5. MARCO CONCEPTUAL DE LAS POLÍTICAS DE ANTICORRUPCIÓN.

A continuación, se definen los conceptos clave de la política, los cuales sirven como guía general para su revisión y análisis:

Causa: “Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.”⁴

Consecuencia: “Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.”⁵

Corrupción: “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio Privado.”⁶

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.”⁷

Impacto: “Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.”⁸

Mapa de Riesgos de Corrupción: “Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.”⁹

⁴ Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64.

⁵ Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.

⁶ CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción” Numeral III Marco Analítico, literal B) Marco Conceptual. Bogotá, 2013.

⁷ ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.2 Bogotá, 2011. Página 19.

⁸ Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.

⁹ Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 58.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: “Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”¹⁰

Probabilidad. Oportunidad de ocurrencia de un riesgo: Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).¹¹”

Proceso: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor¹²”

Riesgos: “Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.”¹³

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

¹⁰ Ley 1474 de 2011, Artículo 73: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará la metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

¹¹ Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.19. Bogotá, 2011. Página 22.

¹² ICONTEC Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Términos y Definiciones, numeral 3.43. Bogotá, 2009.

¹³ Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 13.



1.6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción, se crea según guía publicada por la Secretaria de Transparencia “*GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2015 versión 2*” donde indican los parámetros para construir dicho mapa.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano contempladas en los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **I) Gestión del Riesgo de Corrupción. II) Racionalización de Trámites. III) Rendición de Cuentas. IV) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano V) Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información y como componente adicional VI) Iniciativas Adicionales.** En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa¹⁴.

Las acciones propuestas por los procesos que comprende el desarrollo integral de la Universidad de Pamplona, debe ser sujetos de análisis y estudios por los Líderes de los procesos y de sus equipos de trabajo, para que así las acciones planteadas para mitigar el riesgo de corrupción sean lógicas y posibles de realizar en el desarrollo del PLAN ANUAL DE ANTICORRUPCIÓN, de nuestra Alma Mater.

¹⁴ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2



1.7. INCENTIVOS

POSITIVOS

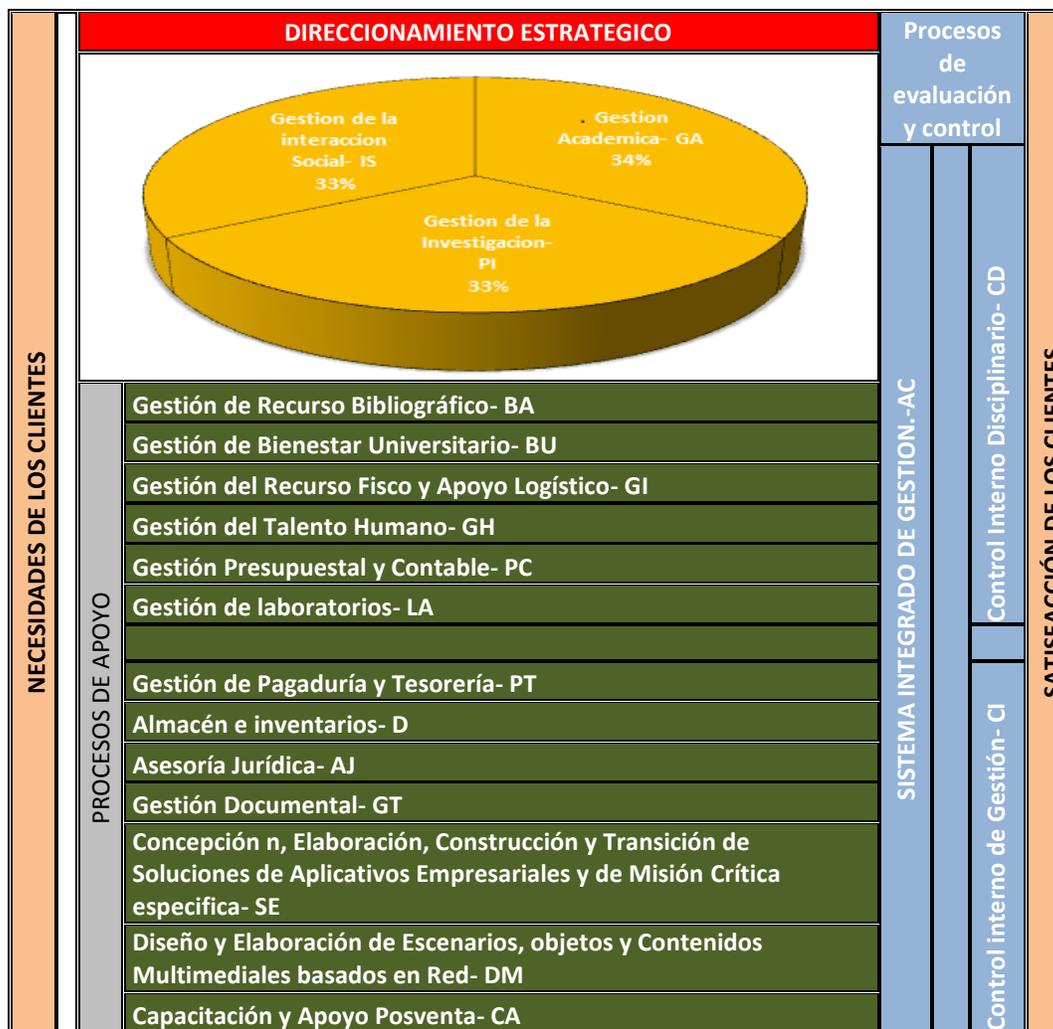
- Una carta exaltando el cumplimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción, expedida por la alta dirección con copia a la hoja de vida.
- Para identificar el nivel de sentido de pertenencia de los funcionarios de la Universidad de Pamplona, se evaluará el personal en cuanto al conocimiento de la gestión realizada por la alta dirección y este resultado será exaltado públicamente.

1.8. SANCIONES

Los procesos de la Universidad de Pamplona, que no cumplan con las acciones propuestas en el Plan de Anticorrupción, se reportarán a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que inicie el respectivo control y en su defecto el proceso disciplinario a que haya lugar.

1.9. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Se presenta a continuación el mapa procesos que se encuentra vigente en la Institución, los cuales con el desarrollo del mapa de riesgo de corrupción se plantearon diferentes actividades para la mejora los mismos.





El **Mapa de Riesgo de Corrupción**¹⁵ con las acciones planteadas, se puede evidenciar en el siguiente link: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/01_general/30012017/plan_anticon corrupcion_2017.jsp

1.10. PROCESOS PARA MEJORAMIENTO.

En marco de la Ley 1474 del 12 julio de 2011. “*Por la cual se dictan normas orientadas fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de acto de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, la Universidad Pamplona, quienes a través de los líderes de los procesos y su grupo de trabajo realizaron un estudio exhaustivo y valoración a cada uno de los procesos existentes en la Universidad, de acuerdo al mencionado estudio y/o análisis, se resolvió priorizar los veintiséis (26) procesos existente, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: **(I) Direccionamiento Estratégico:** *Rectoría; *Secretaría General; *Planeación Institucional; *Gestión Administrativa y Financiera; *Comunicación y Prensa. **(II) Procesos Misionales:** *Gestión Académica; *Granja Experimental Villa Marina; *Gestión de la Investigación (postgrado); *Gestión de la Interacción Social; *Gestión de Proyectos. **(III) Procesos de Apoyo:** *Bienestar Universitario; *Recursos Físicos; *Gestión Documental; *Gestión de Laboratorios; *Diseño y Elaboración de Escenarios, Objeto y Contenidos Multimediales basados en Red; *Concepción, Elaboración, Construcción y Transición de Soluciones de Aplicativo Empresariales y de Misión Crítica Específica; *Capacitación y Apoyo Postventa; *Gestión Presupuestal y Contable; *Pagaduría y Tesorería; *Asesoría Jurídica; Gestión del Talento Humano; *Biblioteca; *Almacén e Inventario. **(IV) Procesos de Evaluación y Control:** *Sistema Integrado de Gestión; *Control Interno de Gestión; *Control Interno Disciplinario, dichos procesos los cuales han sido escogidos con el fin de ser priorizados en desarrollo de la política de mejor gestión en la Universidad, los cuales como se evidencia en el mapa de riesgo de la corrupción han sido sujeto de evaluación y priorización.

¹⁵ La metodología implementada para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción se tomó de la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 publicada por la Secretaria de Transparencia, es importante mencionar que dicha metodología está sujeta a cambios cada vez que sea actualizada por parte de la Secretaria de Transparencia.



1.11. PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Pamplona y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y aumento de eficiencia de los procedimientos, los procesos sujetos a racionalización de trámites son los siguientes: Gestión de Laboratorios; Constancias y Certificaciones; Contenidos Programáticos; Registro de Diplomas; Actas de Grado; Fondos Negros; Duplicados de Diplomas; Sabana de Notas; Autenticaciones y Solicitudes de Copias; Diplomas; Solicitud de Carné Estudiantil y Egresado; Inscripciones Académicas; Matriculas; Validaciones; Homologaciones; Derecho a Grado por Ceremonia y por Secretaría General; Vacacionales; Supletorios; Multas; Inscripciones a Comedores; Proceso de Financiación; Paz y Salvo. Esta Casa de Estudio Superior invita a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en General a Visitar nuestra página Web¹⁶ allí encontrará de forma detallada de los procesos que fueron sujetos a racionalización de trámites.

La estrategia y metodología para llevar a cabo el proceso de racionalización de trámite de la Universidad de Pamplona será definida por parte de la Comisión de Seguimiento de a la POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA, que será designada mediante acto administrativo por parte de la alta dirección una vez se apruebe las políticas plasmadas en el presente documento.

¹⁶ http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/01_general/28012016/plan_anticonrupcion_2016.jsp





1.12. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Es el deber que tienen las autoridades de administración pública con la ciudadanía en explicar y argumentar el balance sobre las competencias y compromisos que tiene la institución, generando una retroalimentación entre las autoridades y la población a través del diálogo.

La Universidad de Pamplona dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 270 de la Constitución Política, así como lo reglamentado en la Ley 489 de 1998 y en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, estableció los lineamientos con respecto a la rendición Pública de cuentas mediante la expedición de la Resolución de Rectoría No. 333 del 08 de mayo de 2017 “Por la cual se define y adopta la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Universidad de Pamplona¹⁷”.

La Universidad de Pamplona desarrolla tres elementos básicos, como: la información, el dialogo e incentivos, que convelen al cumplimiento del principio de la calidad de la información permitiendo que los grupos de interés de la universidad interactúen entre sí para optimizar la gestión realizada por esta Casa de Estudios Superiores, las actividades propuestas por la institución son las siguientes:

Elemento 1. Información:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	INSUMO	RESPONSABLE
Realizar un proceso constante de actualización de la página web institucional y las redes sociales con información oportuna y veraz	Actualización de publicaciones permanentes en las redes sociales de las actividades más importantes que realiza la Universidad de Pamplona.	Contenidos actualizados	Oficina de Comunicación y Prensa
Emitir información a través de la Emisora institucional y canales aliados de televisión de los avances en la	Informar a la comunidad o grupos de interés de la Universidad de Pamplona por medio de canal televisivo la	Emisiones realizadas	Oficina de Comunicación y Prensa

¹⁷ La Resolución N° 333 del 08 de mayo de 2017, será actualizada, modificada o derogada según sea el caso para realizar la rendición de cuentas de cada vigencia de la Universidad de Pamplona.



gestión.	gestión realizada por la Alta dirección de la Universidad de Pamplona.		
Desarrollar informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública de la Universidad de Pamplona.	Diseño y consolidación de informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública de la Universidad de Pamplona	Informe de Rendición de Cuentas publicado en la página web de la Universidad de Pamplona un mes antes de su realización.	Oficina de Planeación Institucional
Realizar trimestralmente un informe del avance de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Consolidar informe trimestral con las correspondientes evidencias del desarrollo de actividades contempladas dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Informe consolidado de las actividades desarrolladas.	Oficina de Planeación Institucional

Elemento 2 Dialogo:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	INSUMO	RESPONSABLE
Fomentar eventos y/o mecanismos de dialogo para informar sobre los avances de gestión de obras.	Organizar eventos con la comunidad que den cuenta de las obras realizadas por la Universidad de Pamplona, fomentando el dialogo entre las mismas.	Evento realizado	Oficina de Planeación Institucional Oficina de Comunicación y Prensa.
Realización de encuestas de satisfacción frente a los resultados de la Rendición de Cuentas (año anterior)	Diseñar encuestas dirigidas a los grupos de interés que permita a la Universidad e de Pamplona saber que tan informada esta la comunidad de la rendición de Cuentas del año	Información sobre los intereses de temas	Oficina de Planeación Institucional.





	inmediatamente anterior y permitir tener como insumo esta encuesta para mejorar las audiencias futuras.		
Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas (año anterior)	Coordinar las actividades para la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la cual se expone los principales logros del sector y se interactúa con la ciudadanía.	Audiencia Pública	Grupo interno de Rendición de Cuentas.
Aplicar una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública.	Encuesta con el objeto de identificar las necesidades de información de la población para exponer en la Audiencia Pública.	Análisis de resultados de la encuesta.	Grupo de Comunicaciones de la Oficina de Planeación Institucional.

Elemento 3 Incentivos

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	INSUMO	RESPONSABLE
Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de Rendición de Cuentas	Realizar socialización y/o capacitación a los funcionarios de la entidad sobre el proceso de Rendición de Cuentas.	Cartelera institucionales, intranet y correo institucional.	Oficina de Planeación Institucional y la Oficina de Comunicación y Prensa.
Proyectar un concurso de conocimiento a los funcionarios sobre el informe de Gestión con Incentivos.	Determinar por medio de un concurso de conocimientos a los funcionarios su grado de conocimiento en cuanto a la Gestión realizada por la	Ampliación de conocimientos sobre Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación Institucional.



	administración de la Universidad de Pamplona.		
--	---	--	--

Los cambios de la estrategia de la Rendición de Cuentas, será determinada cada vigencia por parte del Grupo Interno de Apoyo, el cual se encargará de definir el Plan para la rendición.

De igual manera, la Universidad implementará el mecanismo de comunicación continua con la ciudadanía, a través de la página web de la Institución en la Oficina de Planeación Institucional de la Universidad de Pamplona, en la cual se encontrarán los informes de avance del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

1.13. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA.

La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Universidad de Pamplona, quiere brindar a la comunidad universitaria y al público en general un espacio para realizar las quejas, reclamos y sugerencias sobre nuestra Casa de Estudios Superiores.

Para ellos hemos diseñado un aplicativo en línea a través del cual podrá dar su opinión acerca de alguno de los aspectos de nuestra institución de manera ágil y segura.

Así mismo para mayor facilidad de nuestra comunidad a continuación se dará una brece explicación en que consiste el aplicativo en línea de la Universidad de Pamplona.

1.14. "DOCUMENTO DE AYUDA QRS

(Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Bienvenido a la Ayuda en Línea del Aplicativo QRS que le permite al usuario hallar la clasificación de las solicitudes de una forma fácil y efectiva. La Ayuda en Línea contiene explicaciones de la tipología de las quejas, sugerencias y reclamos para que el usuario pueda registrar su solicitud de una forma acertada y así dar un manejo exitoso de su trámite.

1. Definiciones

Queja: *Manifestación de inconformidad sobre la conducta, acción u omisión de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.*





Reclamo: *Manifestación de inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad.*

Sugerencia: *Es el aporte del cliente u otra parte interesada para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio.*

2. Casos que aplican como Queja:

- *Desempeño de los docentes en el aula de clase frente a los estudiantes*
- *Calidad humana de los Administrativos frente a los Estudiantes, Docentes y particulares que tengan que ver de una u otra forma con la Institución*
- *Quejas sobre derechos laborales*
- *Quejas sobre conductas*
- *Queja por un servicio: Servicios prestados por cada una de las dependencias a la comunidad en general*
- *Incumplimiento de las normas o políticas*
- *Denegación de licencia*
- *Infracciones de las normas o de las órdenes generales*
- *Cambios de puesto punitivos (castigo)*
- *Tratamiento médico inadecuado*
- *Discriminación religiosa, racial o sexual*
- *Denegación de una petición de cambio de puesto*

3. Casos que aplican como sugerencia

Todos los casos que sirvan de aporte por parte del cliente u otra parte externa interesada con el objeto de ayudar al mejoramiento, solución de problemas y crecimiento de la institución.

- *Aportes de tipo académico, Pedagógico y científico*
- *Aportes de tipo Administrativo*
- *Aportes sobre la planta física y los servicios que presta*



- Aportes sobre el talento humano y la mano de obra

4. Casos que aplican como reclamo:

Quando el reclamo es de naturaleza académica:

4.1 Director de Departamento o Decano de la Facultad

El estudiante deberá presentar la solicitud ante el director o decano quien le dará el trámite que corresponda dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Quando la naturaleza de los reclamos sea:

Organización y desarrollo de clases
Puntualidad del profesor

Evaluación

Interpretación de reglamentos
Exámenes extemporáneos, o en general asuntos académicos.

4.2 director de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico

Los reclamos sobre admisión, matrícula, reingreso, transferencias, simultaneidad o segunda carrera deberán ser presentados a esta dependencia que contará con cinco (5) días hábiles para emitir respuesta. Si los reclamos son trámites Administrativos y Financieros, deberán dirigirlos a la respectiva oficina según la naturaleza de la solicitud.

A continuación, se muestra el listado de las dependencias que hacen parte del trámite Administrativo y Financiero de la Institución:

4.3 Bienestar universitario: procesos de apoyo para mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad universitaria, inducción de los alumnos nuevos.

4.4 Gestión de recursos físicos y apoyo logístico Gestión de laboratorios: Planificar, desarrollar y ejecutar proyectos, planes y programas que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física de la Universidad de Pamplona, contribuyendo a un mejor desarrollo de las actividades académicas y laborales de la comunidad universitaria, cumpliendo con la prestación de servicios óptimos, amables y seguros.

4.5 Gestión de talento humano.





4.6 Gestión de presupuesto y contabilidad: *Suministrar información contable confiable que revele la situación financiera, económica y social de La Universidad de Pamplona, para la toma de decisiones tendientes a optimizar el manejo de los recursos y al logro de un impacto social positivo.*

4.7 Gestión de pagaduría y tesorería

4.8 Adquisición de bienes y servicios: *La sección de Adquisiciones y Almacén presta servicios de adquisición de bienes para atender en forma oportuna los requerimientos de las distintas dependencias de nuestra Universidad comprometida en un sistema de gestión de calidad para la satisfacción total de los clientes internos y externos.*

4.9 Asesoría jurídica: *Prestar servicios de asesoría en la elaboración de contratos, convenios, atención e interposición de demandas y tutelas y demás procesos legales que la universidad de Pamplona requiera.*

5.0 Gestión de control interno: *Esta Oficina es un ente asesor en la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno garantizando que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección.*

5.1 Control interno disciplinario: *Encargada de dar trámite a los asuntos internos disciplinarios (funcionarios, docentes y estudiantes).*

5.2 Sistema integrado de gestión: *Encargada de desarrollar conocimientos y habilidades en cuanto a Gestión de Calidad en lo relacionado con la prevención, control y la planificación de productos y procesos.*

5.3 Registro y Control Académico: *Tiene como función coordinar y legalizar la vinculación de los estudiantes a la Institución en las modalidades de presencial, distancia, semi presencial y posgrados, así como de su administración académica de acuerdo con la normatividad vigente, además de actualizar, archivar, custodiar y certificar la información relacionada con los procesos académicos.*

1.15. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE ASUNTO QUE SE PRESENTAN.

AL REGISTRAR UNA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMO

ACADEMICO: *Tiene relación con toda la parte académica como son registros de notas, solicitud de calificaciones, certificados de estudio, homologaciones.*

ADMINISTRATIVO: *Hace referencia a la parte de gestión de la Institución, coordinación de todos los recursos a través del proceso de plantación, dirección y control, a fin de lograr*



~~objetivos establecidos~~ **DISCIPLINARIO:** ~~Se aplica al régimen que establece normas, así como los medios para la corrección de determinada conducta.~~

LABORAL: Desempeño en el lugar de trabajo, relaciones interpersonales, cumplimiento de tareas, cumplimiento de horario laboral. **OPERATIVO:** Atención oportuna a los requerimientos de las distintas dependencias de nuestra Universidad comprometida en un sistema de gestión de calidad para la satisfacción total de los clientes internos y externos¹⁸.

Coordinación de Soporte Tecnológico. Dirección de Interacción Social y Gestión Tecnológica de la Universidad de Pamplona, calle 5 No. 3-93 esquina Casa Domus”.

1.16. Trámites y Servicios.

Los trámites y servicios ofrecidos por la Oficina de Atención al ciudadano y Transparencia son los siguientes:

- Formatos para Trámites
- Solicitud de financiación de matrícula financiera y compromiso de pago
- Trámite de descuentos en el valor de la matrícula
- Constancias y Certificados
- Trámites para Grado
- Homologaciones
- Cancelaciones
- Carnetización
- Usuario y Contraseña Campus TI
- Materiales de Capacitación
- Inscripción de Diplomados
- Certificados laborales
- Criterios y admisión
- Oferta académica

El siguiente link http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/documentos_generales/18022013/tramites_y_servicios.jsp, encontrarán los servicios ofrecidos por parte de esta dependencia.

1.17. Canales de atención

La comunidad universitaria podrá acercarse a las diferentes sedes.

¹⁸http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/documentos_generales/institucional/04062010/grs_ayuda.pdf



- Campus principal Pamplona Ciudad Universitaria Km 1 vía Bucaramanga - El Buque Pamplona (N/S).
- Campus Cúcuta Calle 5 No. 2-38 Barrio Latino - San José de Cúcuta (N/S).
- Campus Villa del Rosario Autopista Internacional Vía Los Álamos Villa Antigua – Villa del Rosario (N/S).
- Campus Bogotá D.C. Calle 71 No. 11 – 51 Cread Cundinamarca.

La comunidad podrá utilizar los canales de atención electrónicos como lo es el correo institucional de la Universidad de Pamplona.

- atencionalciudadano@unipamplona.edu.co
- notificacionesjudiciales@unipamplona.edu.co

El número telefónico de contacto de la Universidad de Pamplona.

- 5685303 ext. 800





Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

1.18. APLICACIÓN DE PQRSD- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA¹⁹.

PQRSD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Pamplona.

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción *Registro como Usuario*.

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: **Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta**

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

© Plataforma - Universidad de Pamplona

¹⁹ <http://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/qrsIG/index.jsp> En el aplicativo entrarán un instructivo para que la utilización del mismo sea de forma más dinámica con la comunidad en general.





Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz



2.1. DATOS PERSONALES

La Ley de Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada²⁰.

Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que Reglamentada parcialmente la aludida Ley, tienen por objeto: *“desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”*.

²⁰ <http://www.sic.gov.co/> - Superintendencia de Industria y Comercio.





2.2. PRINCIPIOS RECTORES

En el desarrollo, interpretación y aplicación Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos.

Principio de finalidad.

Principio de libertad.

Principio de veracidad o calidad.

Principio de transparencia.

Principio de acceso y circulación restringida.

Principio de seguridad.

Principio de confidencialidad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL DE LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

A continuación, se definen los conceptos clave de la política, los cuales sirven como guía general para su revisión y análisis:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento;



Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2.4. ¿QUÉ TIPO DE DATOS PERSONALES SE REFIERE LA LEY 1581 DE 2012?

Los principios y disposiciones de la ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento en territorio colombiano por entidades de naturaleza pública o privada o cuando al responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

2.5. ¿QUÉ TIPO DE DATOS PERSONALES NO LE SON APLICABLES LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 1581 DE 2012?

A los datos personales contenidos en bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. No obstante, cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al titular y solicitar su autorización. En este caso, los responsables y encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley.

- A los datos personales contenidos en bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- A los datos personales contenidos en bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

2.6. ¿LOS DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES TIENEN PROTECCIÓN ESPECIAL?





Los datos personales de los menores de edad tienen una especial protección y por lo tanto su tratamiento está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.

2.7. ¿LOS DATOS SENSIBLES SON?

Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

2.8. ¿EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES?

Por regla general, la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.





- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

2.9. ¿EN QUÉ CONSISTE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR?

La **AUTORIZACIÓN** es el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. El responsable del tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

La Universidad de Pamplona, solicitará la autorización cuando interpuesta persona solicite información que no es la órbita de la misa.

2.10. ¿CUÁNDO NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR?

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.



- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

2.11. EL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El responsable del Tratamiento de los datos personales es una persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los mismos. El encargado es el que realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable.

La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

La transmisión de datos personales por su parte implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Una vez se defina por parte de la Comisión de Seguimiento de a la POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA, cuales dependencias de la Universidad de Pamplona tendrá el rol de responsable y encargado del tratamiento de la información, teniendo en cuenta que diferentes dependencias de esta casa de estudios superiores tratan información de tercero.

2.12. ¿SE PUEDEN TRANSFERIR DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES?

La Ley 1581 de 2012 prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.

Esta prohibición NO REGIRÁ cuando se trate de:





- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parten, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.





2.13. DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA.

Los datos abiertos forman parte de la información pública y representan un gran potencial para el desarrollo de procesos de Gobierno Abierto (Open Government), en la medida en que permiten reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones, de resolver problemas públicos, de entender determinados comportamientos y hasta generar valor no solo social sino económico a través de la innovación²¹.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información, define los datos abiertos como *“todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”*.

La Información Pública, es la creada en el desarrollo de la función misional de la entidad y tienen escasa posibilidad de causar daño. La información pública está disponible al ciudadano, funcionarios, contratista, subcontratistas, etc²².

La información pública se encuentra identificada en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la cual se divide en los siguientes: I) Información pública; II) Información pública clasificada y III) información pública reservada, la cual se desarrolla en la presente política.

²¹ GUÍA DE EN COLOMBIA DATOS ABIERTOS MIN TIC.

²² Guía para la calificación de la información de acuerdo con sus niveles de seguridad –PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA- Bogotá D.C. julio de 2016.



2.14. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA?

La Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 13 establece, que la obligación de los Estados a brindar a los ciudadanos acceso a la información que se encuentra en su poder, por lo anterior podemos deducir que el acceso a la información pública es un derecho fundamental y reconocido por dicha convención.

El acceso a la información pública no solo permite realizar control social a la administración pública, conociendo sus actuaciones, sino que también es esencial para la realización y ejercicio de otros derechos fundamentales²³.

²³ Guía para la calificación de la información de acuerdo con sus niveles de seguridad –PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA- Bogotá D.C. julio de 2016.





2.15. PRINCIPIOS RECTORES²⁴

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

PRINCIPIO DE BUENA FE. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

PRINCIPIO DE FACILITACIÓN. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

PRINCIPIO DE GRATUIDAD. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

PRINCIPIO DE CELERIDAD. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

PRINCIPIO DE EFICACIA. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

PRINCIPIO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

²⁴ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.



PRINCIPIO DE LA DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA INFORMACIÓN. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.





2.16. DEFINICIONES²⁵

INFORMACIÓN. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

INFORMACIÓN PÚBLICA. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, 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 esta ley;

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, 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 esta ley;

PUBLICAR O DIVULGAR. Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;

SUJETOS OBLIGADOS. Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5° de esta ley;

GESTIÓN DOCUMENTAL. Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;

DOCUMENTO DE ARCHIVO. Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones;

²⁵ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.



ARCHIVO. Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, durante de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura;

DATOS ABIERTOS. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos;

DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN. No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.





2.17. ¿A QUIÉNES OBLIGA EL CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA?

Teniendo en cuenta el desarrollo normativo de la Ley 1712 de 2014, obliga a todas las entidades de las tres ramas del poder público del orden nacional y territorial, igualmente a los órganos y organismos autónomos, independientes y de control que componen el Estado, a facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y a promover la transparencia gubernamental.

La estrategia y metodología para llevar a cabo el cumplimiento de la ley de transparencia y derecho de acceso a la información será definida por parte de la Comisión de Seguimiento de a la POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA.

2.18. ¿QUÉ INFORMACIÓN SE DEBEN PUBLICAR SIN SOLICITUD PREVIA?

- La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
- El presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para casa año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- El plan de compra anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Los plazos de cumplimiento de los contratos.
- Publicar el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Universidad de Pamplona, en aras de garantizar el acceso a la información pública y en cumplimiento del principio de gratuidad contenido en la Ley de Transparencias y del Derecho de acceso a la Información, las diez (10) primeras copias de respuesta de una solicitud elevada por parte de un tercero no tendrán costo alguno.





2.20. Comisión de Seguimiento de a la POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA, se conformará una vez sea aprobada las políticas por parte del Consejo Superior Universitario de la Universidad de Pamplona.

Dicha Comisión estará CONFORMADA por los siguientes:

1. *Director (a) de la Oficina de Planeación, quien liderará este grupo.*
2. *Vicerrector (a) Administrativo y Financiera.*
3. *Director (a) de la Oficina de Control Interno de Gestión.*
4. *Director (a) de la Oficina de Comunicación y Prensa.*
5. *Director (a) de la Atención al Ciudadano y Transparencia.*
6. *Director (a) de Interacción Social.*
7. *Director (a) del CIADTI.*
8. *Director (a) de Recursos Físicos y Apoyo Logístico.*
9. *Director (a) de la Oficina Jurídica.*

La Comisión de Seguimiento de a la POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO & POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - DATOS ABIERTOS y/o INFORMACIÓN PÚBLICA, tiene como función dar cumplimiento a lo propuesto en la presente política.

2.21. PREGUNTAS FRECUENTES

1. **¿Cómo se debe responder a una solicitud de acceso a información?** La entidad a la que se le realiza la solicitud tendrá que estudiarla, luego de esto, la entidad debe darte respuesta en los términos contenidos en la Ley 1755 de 2015, la respuesta deberá ser gratuita, oportuna, veraz, completa y actualizada, en lo referente a la gratuidad no podrá superar los costos de reproducción y envío, los medios de respuesta preferiblemente por vía electrónica, claro está con tu consentimiento. Sin embargo, los medios físicos también están contemplados.
2. **¿Qué es la información clasificada y reservada?** La Ley de Transparencias y del Derecho de acceso a la Información excluye el acceso a aquella información que se clasifica como reservada o clasificada, una solicitud de acceso a información puede ser denegada siempre y cuando esta sea información reservada o clasificada, la información clasificada es aquella



que, si divulgación o posesión puede vulnerar derechos a la vida, la salud, la integridad, la intimidad y el secreto comercial y profesional.

3. **¿Bajo qué circunstancias se puede denegar el acceso a información pública?** La respuesta a una solicitud de acceso a información pública solo puede ser denegada cuando la información sea calificada como reservada o clasificada de acuerdo a la Ley o a la Constitución, en ningún caso se le puede negar el acceso a la información a alguien por falta de justificación o por fundamentación incompleta.
4. **¿Qué requisitos debe cumplir una negativa de acceso a información pública?** La información que un tercero solicita a una entidad se encuentra identificada como información clasificada o reservada, entidad que presenta una negativa al suministro de la información debe explicar claramente los motivos por los cuales no se le suministra la información, sin embargo se cuenta con el recurso de insistencia si considera que los motivos no son válidos y que efectivamente la información que solicita es pública.
5. **DATOS ADICIONALES: OCULTAR, DESTRUIR O MODIFICAR INFORMACIÓN PÚBLICA ES UNA DELITO, NINGUNA AUTORIDAD PUEDE NEGAR LA EXISTENCIA DE UN DOCUMENTO, LOS SERVIDORES DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ASÍ COMO LOS PERSONEROS DISTRITALES Y MUNICIPALES PODRÁN PRESTARLE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD EN GENERAL PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Ley 1712 de 2014 Transparencia Y Acceso A La Información Pública Nacional.
- ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información –Secretaría de Transparencia Presidencia de la República.
- Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64.
- Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.
- CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción” Numeral III Marco Analítico, literal B) Marco Conceptual. Bogotá, 2013.





- ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.2 Bogotá, 2011. Página 19.
- Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.
- Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 58.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.19. Bogotá, 2011. Página 22.
- ICONTEC Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Términos y Definiciones, numeral 3.43. Bogotá, 2009.
- Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página 13.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2.
- GUÍA DE EN COLOMBIA DATOS ABIERTOS MIN TIC.
- Guía para la calificación de la información de acuerdo con sus niveles de seguridad PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA- Bogotá D.C. julio de 2016.





WEBGRAFIA

- http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/01_general/28012016/plan_anticorrupcion_2016.jsp
- http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_71/recursos/01_general/28012016/plan_anticorrupcion_2016.jsp
- http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/documentos_generales/institucional/04062010/qrs_ayuda.pdf
- <http://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/qrsIG/index.jsp>
- <http://www.sic.gov.co/>

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





ANEXOS

HISTORIETA (Unidad Especial Para el Uso y Apropiación de las Tic en Educación).

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

NOTAS:

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



NTC6P 1000



ISO 9001





Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

NOTAS:

