

# ACCIONES INCLUYENTES

## PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS



Formando líderes para la construcción  
de un nuevo país en paz



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



[@unipamplona](https://www.facebook.com/unipamplona)



[@UnipamplonaTv](https://www.instagram.com/unipamplona)



# INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el concepto de “Acción Incluyente” *como el conjunto de actitudes y valores que permiten reconocer la diversidad de personas, grupos y culturas para propiciar que todos sus integrantes sean parte de una misma comunidad.* La Universidad de Pamplona desde la Oficina de Atención al ciudadano y Transparencia, en el marco de la ejecución de actividades para el servicio a las partes interesadas y con el fin de generar procesos efectivos y eficientes, contempla lineamientos definidos para el desarrollo de acciones incluyentes orientados a garantizar el acceso de toda la población con discapacidad de nuestros grupos de valor.

## OBJETIVO

Brindar un acceso equitativo a la información sin distinciones de sexo, raza, orientación sexual, religión u otro aspecto de las partes interesadas.





## ACCIONES INCLUYENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS

# TRÁMITES Y SERVICIOS

## DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

La Universidad de Pamplona contempla los Trámites y Servicios hacia todas las partes interesadas con las siguientes dependencias:



### SECRETARÍA GENERAL

- Autenticación de Contenidos Programáticos
- Autenticación Documentos Institucionales
- Autenticación Diploma y/o Acta de Grado Individual y Fondos Negros
- Constancia de Egresado
- Copia Original de Acta Individual
- Duplicado de Diploma
- Constancia de Autenticidad de Títulos
- Certificado de Registro de Diploma



### TALENTO HUMANO

- Certificados laborales
- Certificados de Aporte de Seguridad Social
- Caja de Compensación Familiar
- Solicitud de Carné
- Acompañamiento Pensional
- Trámite para retiro de Cesantías
- Plan de Bienestar e Incentivos
- Traslados EPS
- Traslados AFP



### REGISTRO Y CONTROL

- Constancias y certificados
- Trámites para grado
- Homologaciones
- Cancelaciones
- Carnetización



### BIENESTAR UNIVERSITARIO

- Servicio de Consulta Médica
- Servicio de Asesoría Psicológica
- Servicio de Asesoría Espiritual
- Servicio de Consulta Odontológica
- Servicio de Alimentación
- Servicio de Transporte SIMUP



## ACCIONES INCLUYENTES IMPLEMENTADAS PARA EL SERVICIO

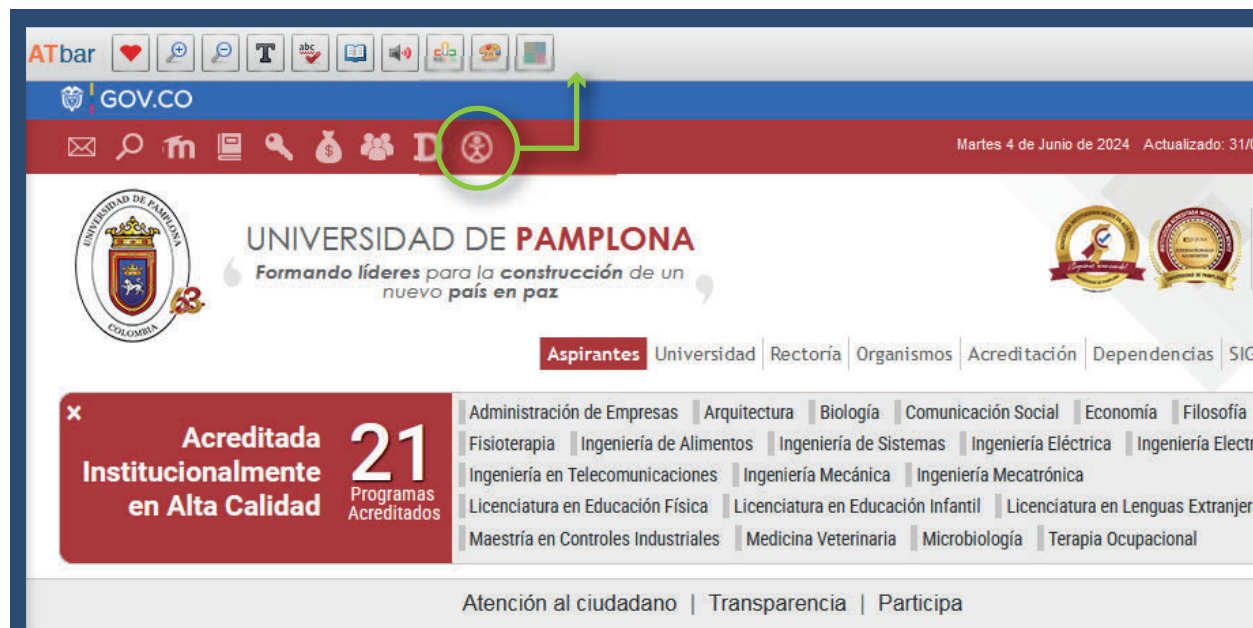


### Accesibilidad a página web (Norma Técnica NTC 5854)

La Universidad de Pamplona lleva a cabo la implementación de acciones para cumplir con los criterios de accesibilidad web y usabilidad requeridos dentro del anexo 1 de la Resolución 1519 del 2020, para garantizar el acceso de la información pública en el portal web de la Institución a los diferentes grupos de interés.

Un ejemplo de esto es el botón de “**accesibilidad**” ubicado en la parte superior de la página web institucional:

<https://www.unipamplona.edu.co/>



La Unipamplona, a través de su Facultad de Ingenierías y Arquitectura, inició las actividades de la Rama Estudiantil del IEEE, promoviendo la excelencia académica y profesional







## ACCIONES INCLUYENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS



### Accesibilidad física

La oficina de **Atención al Ciudadano y Transparencia** se encuentra ubicada en el primer piso del bloque administrativo, en el cual se contempla el acceso para las partes interesadas partiendo de las dos entradas existentes, tanto la peatonal como la vehicular.

- ✓ De igual forma, se encuentra disponible un puesto de trabajo para la atención presencial a personas de talla baja y en silla de ruedas.
- ✓ Por otro lado, la Universidad de Pamplona desde la oficina de planeación realizó obras de adecuación locativa que permiten la accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial al edificio administrativo.





## Atención al Ciudadano

La **Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia** cuenta con las siguientes acciones incluyentes:

### Carta del Trato Digno al Ciudadano en los diferentes formatos

En la cual, la Universidad de Pamplona a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas con base en los siguientes valores:

- ✓ Transparencia
- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Celeridad
- ✓ Eficacia



### Manual de Atención al Ciudadano

En la cual se detalla los deberes y derechos de la atención al ciudadano con y sin discapacidad, y así mismo, los atributos del buen servicio en la atención.





## ACCIONES INCLUYENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS

### Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional

En el cual busca garantizar el acceso a trámites, servicios e información de la Administración Pública en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Priorizar la atención de personas con discapacidad.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad lleva un acompañante, se pregunta si desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ Para la atención a personas con discapacidad visual y auditiva, se realiza la atención atendiendo a las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ Durante la atención a personas con alguna discapacidad sensorial, orientar con claridad para su desplazamiento, cuando la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro.
- ✓ Cuando se requiere la entrega de documentos, se indica con claridad cuáles son. Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, informa a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- ✓ En la atención a personas con discapacidad física o motora, para su comodidad, se pide a la persona que se ubique a una distancia mínima de un metro o se brinda apoyo cuando así lo solicita.
- ✓ A las personas con discapacidad cognitiva se les brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Durante la atención a personas con discapacidad mental, se hacen preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Al finalizar la consulta, de la misma manera que a todos los ciudadanos, se verifica que la información suministrada haya sido comprendida; se solicita retroalimentación y, de ser necesario, se repite la información en un lenguaje claro y sencillo.



# ACCIONES INCLUYENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS



## Instructivo de Lenguaje Claro

En aras de tener una comunicación clara y sencilla con la sociedad Universitaria y la comunidad en general, con el fin de generar más interés y participación en las actividades que se llevan a cabo en la Universidad de Pamplona, produciendo comunicaciones y documentos con un lenguaje claro. Y permitiendo la sensibilización e instrucción sobre lenguaje claro al interior de la Universidad de Pamplona como institución de educación superior.



## Atención preferencial de PQRSDF a través del canal de video mensajes por WhatsApp a personas con discapacidad auditiva y visual

La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia pone a disposición de la población con discapacidad sensorial (Visual y Auditiva) el canal de WhatsApp en video mensajes para la atención preferencial a través del número: 316 024 4475.

Por medio de este servicio se pueden enviar videos y/o audios cortos entre personas con discapacidad auditiva y visual, teniendo a su disposición un intérprete de Lenguaje de Señas, según sea el caso, que transmitirá la información y/o respuesta a los usuarios. Este canal se pondrá a funcionar con el apoyo de la Vicerrectoría de Bienestar y Extensión.

### ¿Cómo funciona?

El canal de video mensajes por WhatsApp es un servicio en donde las personas con discapacidad auditiva y visual pueden enviar mensajes cortos de solicitud de información, el cual se



recepiona y se envía a un intérprete de lenguaje de señas de la Universidad de Pamplona para su debida respuesta. Este intérprete graba su respuesta en video, el cual se emite al usuario desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Cabe resaltar que, se tendrá en cuenta el orden de llegada para la respectiva respuesta, en concordancia con los términos legales establecidos dentro de los siguientes horarios de atención:

**El servicio estará disponible de lunes a viernes de:**

**8:00 A.M. - 12 P.M.  
2:00 P.M. - 6:00 P.M.**

Duración de la solicitud: El tiempo de duración de la grabación del mensaje (solicitud) es máximo de 2 minutos.





## ACCIONES INCLUYENTES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS PARTES INTERESADAS

### Capacitaciones a funcionarios de la Institución

En el Plan Institucional de Capacitación de la entidad se incluyó la línea programática de Atención al Ciudadano con el fin de efectuar capacitaciones en dicha materia.

Así mismo, según la Planificación, Control y Seguimiento de Actividades FAC 23 y el Plan Anticorrupción, la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia realiza actividades programadas de socializaciones de temas de Psicología Organizacional con el apoyo de los estudiantes de formación de 10 semestre del Programa de Psicología, Estudiantes de 7 semestre de Trabajo Social y Estudiantes en TCU del Programa de Comunicación Social donde se visibiliza y sensibiliza a través del programa de Radio: "Ciudadan@s", (a todas las partes interesadas), saloneos (a estudiantes) y ruta informativa (a Docentes y Administrativos) el uso de las PQRSDF, Diversidad cultural, entre otros.



## CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia	Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario	8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m.
Radicación de correspondencia	Oficina de Gestión Documental	Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario	8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m.
Telefónico	3153429495 3160244475		8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m.
Correo electrónico	atencionalciudadano@unipamplona.edu.co	Página: <a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a>	Permanente
Foro	Rendición de cuentas	Página: <a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a>	Según el cronograma de rendición de cuentas
Chat	Página: <a href="https://acortar.link/NIU2ip">https://acortar.link/NIU2ip</a>	Página: <a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a>	Permanente
Módulo PQRSDF	Página: <a href="https://acortar.link/40h7iH">https://acortar.link/40h7iH</a>	Página: <a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a>	Permanente

