



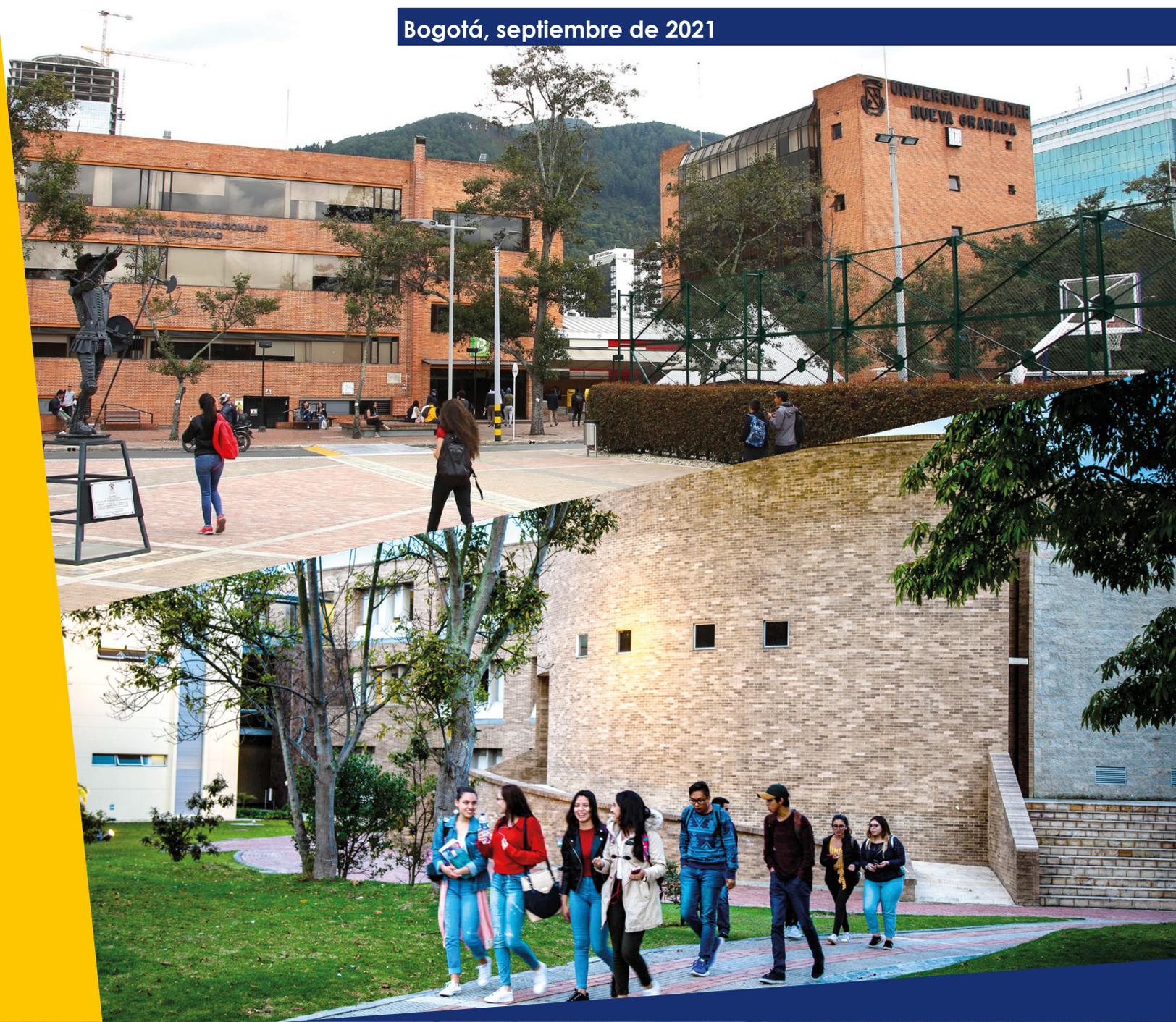
UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA

# Política de buen trato

Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva  
Sección de Atención al Ciudadano

Dirección de Medio Estudiantil  
Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento  
Estudiantil (COASE)

Bogotá, septiembre de 2021



**Rector**

Brigadier General (RA) Luis Fernando Puentes Torres

**Vicerrector general**

Coronel (RA) Alfonso Vaca Torres

**Vicerrector del Campus Nueva Granada**

Coronel (RA) Gustavo Enrique Becerra

**Vicerrectora académica**

Doctora Martha Lucía Oviedo Franco

**Vicerrector administrativo**

Mayor General (RA) José Mauricio Mancera Castaño

**Vicerrectora de investigaciones**

Doctora Clara Lucía Guzmán Aguilera

**Director del Medio Estudiantil**

Coronel (RA) Oscar Orlando López Barreto

**Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva**

Coronel (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha  
Profesional Mónica Patricia Padilla Hernández

**Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (Coase)**

Profesional John Jairo Solarte Lourido  
Profesional Jhina Juliana Peñaloza Mejía  
Profesional Laura Paola Espinel Castañeda  
Profesional Natali Romero Prieto

© Universidad Militar Nueva Granada

Primera edición: septiembre de 2021

Todos los derechos reservados y se acoge en un todo a la Ley 23 de 1982, artículo 32

® Bogotá, D. C., septiembre de 2021

# Contenido

## Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos.....	6
Antecedentes institucionales.....	7
Campañas informativas.....	7
Capacitaciones.....	8
Cartas de agradecimiento .....	9
Marco conceptual .....	10
Buen trato .....	10
El buen trato en la educación superior .....	11
Convivencia .....	11
Principios básicos del buen trato.....	11
Referentes internacionales y nacionales.....	15
Internacionales .....	15
Nacionales.....	16
Atributos del buen trato .....	17
Canales de atención .....	18
Derechos .....	19
Deberes .....	20
Carta del buen trato .....	21
Conclusiones.....	22
Bibliografía.....	24

## Lista de figuras

Figura 1. Piezas informativas de buen trato socializadas con la comunidad neogranadina .....	7
Figura 2. Total de capacitaciones dirigidas a estudiantes, administrativos y docentes, durante el segundo semestre del 2020.....	8
Figura 3. Total de capacitaciones dirigidas a estudiantes, administrativos y docentes, durante el primer semestre del 2021 .....	8
Figura 4. Carta de agradecimiento dirigida a los docentes por la participación en la campaña del buen trato .....	9

**B**ienestar  
**U**nión  
**E**mpatía  
**N**o discriminación

**T**olerancia  
**R**espeto  
**A**mabilidad  
**T**rabajo conjunto  
**O**rganización



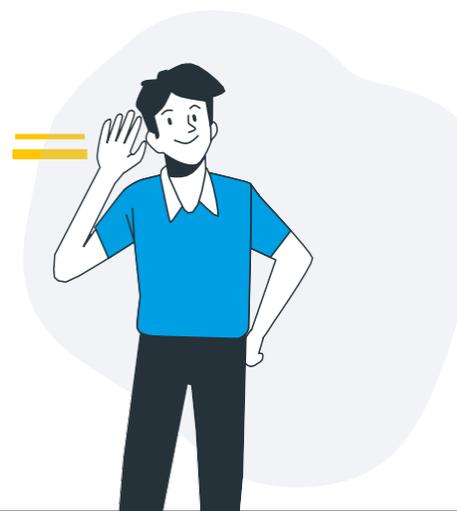
# Introducción

La Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), de acuerdo con sus funciones sustantivas (docencia, investigación, extensión y proyección social) y comprometida con la diversidad y el respeto por las diferencias, propendiendo por un trato respetuoso, justo y libre de cualquier tipo de discriminación, viene implementando la expresión “buen trato”, entendida como aquella relación humana en donde predomina una convivencia social sana, articulada con los espacios personales, colectivos y familiares.

El Buen trato [...] es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de **respeto** y valoración hacia la dignidad del otro (a). El Buen Trato se caracteriza por el uso de la **empatía** para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la **comunicación efectiva** entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones. (Reyes Araos, s. f., 2) (resaltado fuera del original)

En ese sentido, los lineamientos propuestos en esta política están orientados a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de la UMNG y de las poblaciones identificadas, en el marco de la educación inclusiva. Por ello, la Universidad, por intermedio de su Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, y de su Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (COASE), desde la esfera de la educación, promueve, a través de sus diferentes iniciativas, el uso de buenas prácticas que fomentan una cultura organizacional permanente del buen trato.

¡Mantén tu escucha y atención activa!



# Objetivos

## Objetivo general

Establecer la política de buen trato que reconoce a cada persona de la comunidad neogranadina como agente activo de la sociedad, para buscar impactar, de manera positiva, en su aprendizaje y en su convivencia, manteniendo la identidad institucional, resumida en el lema institucional “Ciencia, patria y familia”.

## Objetivos específicos

1. Reglamentar la política de buen trato en la Universidad Militar Nueva Granada, dirigida a todos los integrantes de la comunidad neogranadina, fortaleciendo sus principios y valores, a través de distintas estrategias de difusión.
2. Compartir los atributos del buen trato como estrategia de prevención del maltrato, dirigidos a los miembros de la institución, empleando diferentes mecanismos de sensibilización, información y participación.
3. Difundir, por los canales de comunicación que existen en la Universidad para comunicar a tiempo los presuntos casos de maltrato, actividades que afecten la convivencia o que vulneren los derechos y deberes de los neogranadinos.
4. Promover los derechos y deberes establecidos en la carta de compromiso neogranadino de buen trato en la comunidad educativa.



## Antecedentes institucionales

La Universidad Militar Nueva Granada, con el fin de promover la cultura del buen trato, desarrolla actividades con un grupo interdisciplinario de la Oficina de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva, específicamente de la Sección de Atención al Ciudadano y del Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil, que coadyuven a fortalecer principios, valores y derechos en la comunidad educativa, con el objetivo de consolidar las relaciones interpersonales, implementar mecanismos de participación ciudadana y mejorar la excelencia en el servicio que se les brinda a los grupos de interés, contribuyendo positivamente a la gestión institucional.

### Campañas informativas

Para impulsar y mejorar el buen trato en la comunidad educativa, se han efectuado y divulgado campañas informativas, con el fin de interiorizar el respeto con el entorno y su implementación entre todos los grupos de valor. Este esfuerzo se continuará realizando, con el propósito de recordar su implementación.



Figura 1. Piezas informativas de buen trato socializadas con la comunidad neogranadina

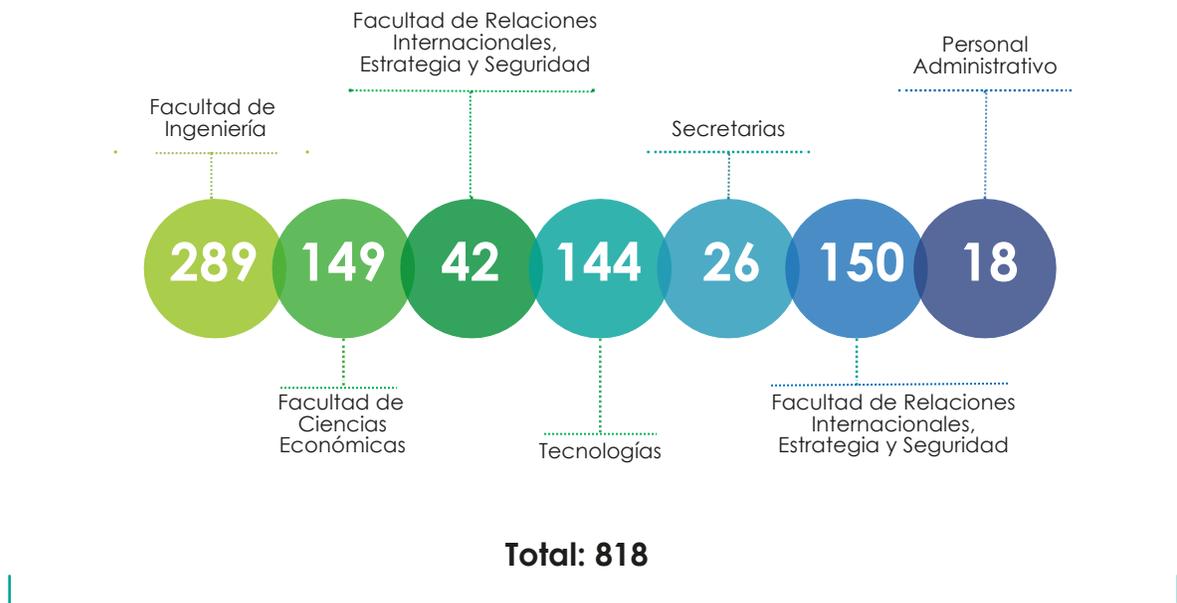
Las campañas de sensibilización de buen trato en la Universidad invitan al mejoramiento, para incentivar las adecuadas relaciones interpersonales de la comunidad educativa y se difunden de manera masiva, a través del correo electrónico, de sus redes sociales y de los otros canales de comunicación con los que la institución cuenta.

## Capacitaciones

Conscientes de la importancia de desarrollar capacitaciones permanentemente, se realizan actividades dirigidas al personal de la Universidad Militar Nueva Granada, con la finalidad de fortalecer las relaciones de los entornos personal, académico y laboral. Como se puede ver en las dos siguientes figuras, se capacitaron a 1274 personas entre docentes, administrativos y estudiantes, en el segundo semestre del 2020 y en el primero del 2021.



**Figura 2.** Total de capacitaciones dirigidas a estudiantes, administrativos y docentes, durante el segundo semestre del 2020

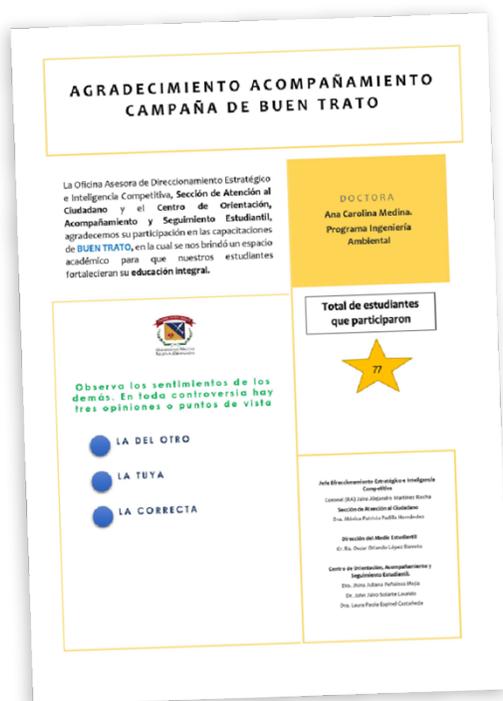


**Figura 3.** Total de capacitaciones dirigidas a estudiantes, administrativos y docentes, durante el primer semestre del 2021

En el segundo semestre del 2020 y en el primer semestre del 2021, la Sección de Atención al Ciudadano y el COASE han capacitado a 1274 integrantes de la comunidad educativa neogranadina, dando pautas de buen trato, comunicación efectiva y resolución de conflictos, para promover las buenas relaciones interpersonales.

## Cartas de agradecimiento

Se reconoce el apoyo de los docentes que forman parte del proceso académico y que han permitido compartir espacios para fortalecer el buen trato, con el fin de contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales y del clima institucional en la Universidad.



**Figura 4.** Carta de agradecimiento dirigida a los docentes por la participación en la campaña del buen trato

Como producto de las capacitaciones, se enviaron cartas de agradecimiento a las personas que facilitaron su realización, lo que generó relaciones de compromiso en pro de una educación integral y de calidad.



## Marco conceptual

Para empezar a abordar el tema del buen trato, es necesario identificar primero **qué es maltrato**. Para ejemplificar, Chávez *et al.* (2016) definieron el término de la siguiente forma:

Cualquier comportamiento que atenta contra la integridad física, moral o psíquica de una persona o que vulnera sus derechos, y le genera mortificación, daño psicológico y/o físico, o limita el aprendizaje, ya sea por medio de estrategias interpersonales o herramientas virtuales efectuadas por un individuo o mediante la concertación de varios. (p. 805)

### Buen trato

En cuanto al buen trato, pese a que es un constructo relativamente nuevo para la investigación científica, ha sido definido por Sanz (2016), como “una forma de expresión del respeto y amor que merecemos y que podemos manifestar en nuestro entorno, un deseo de vivir en paz, armonía, equilibrio, de desarrollarnos en salud, bienestar y goce” (p. 114).

Además, a partir de su práctica, se pueden establecer relaciones interpersonales de calidad que se vinculan con la convivencia pacífica y productiva, no solamente en términos laborales, sino en todos los contextos (Vásquez, 2012).

Lastimosamente, en la actualidad, no se cuenta con un estudio específico con este tema en la educación superior, puesto que se asocia con el aprendizaje de la ética y las buenas prácticas profesionales. De hecho, la información de buen trabajo en los contextos educativos está orientada, aproximadamente a partir del 2007 y aprobada por la Unicef (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, por sus siglas en inglés) en el 2010, a una estrategia de prevención de la violencia, del acoso escolar y de las dificultades en las relaciones de los infantes desde párvulos hasta la educación secundaria, sin tener que hacer apología al maltrato (Sánchez & Blanco, 2017).



## El buen trato en la educación superior

Para dar un abordaje del buen trato en las instituciones de educación superior (IES), se debe partir del respeto en la relación entre docentes y estudiantes, lo cual implica la necesidad de entender las diferencias generacionales, porque la impacta en la forma en cómo cada persona se ve influenciada en la percepción del mundo en los niveles cognitivo, afectivo y social.

Por lo tanto, en el caso de la población estudiantil, esta requiere que el buen trato se refleje en la programación de la enseñanza, en el desarrollo de los programas y en su evaluación. Esto significa que la información del buen trato debe ser transversal no solo como campaña informativa, sino que realmente la IES, además de promover una formación científica, sea un andamiaje o un espacio de entrenamiento para la buena convivencia, en el que se evidencie el respeto intergeneracional entre sus propios docentes, al igual que debe estimular el verdadero interés entre compañeros y transformar el criterio de competencia por el de cooperación, y vincular con atención y cuidado a sus pares, en los otros ámbitos del día a día logrando crecer (Serra, 2017).

## Convivencia

"Convivencia, etimológicamente, proviene de *convivere*, que significa 'vivir en compañía de otros, cohabitar'. El concepto de convivencia da cuenta de un fenómeno propio aunque no exclusivo de lo humano, cual es el convivir, el vivir con" (Illera, 2005, p. 247).

## Principios básicos del buen trato

Teniendo en cuenta los principios mencionados en la campaña del Ministerio de Educación de República Dominicana «Hagamos un trato por el buen trato», propuestos por las autoras Rita María Ceballos, Marcia Frías e Isabel Lora (2011), se desea mostrar cómo la convivencia, el razonar, la empatía y la convergencia en las aulas construyen en los jóvenes un modelo de trabajo con base en un pensamiento crítico, cimentado en los principios de los derechos humanos, al igual que cómo esto genera sinergia en el ambiente organizacional de cualquier institución educativa. Para ello, a continuación, se mencionan algunos de ellos, y se deja claro que no son axiomas, sino que son compendios que se van generando, de acuerdo con la coyuntura de cada lugar de aprendizaje y de las interacciones humanas, porque los escenarios son totalmente disonantes si se habla de una IES con alto volumen de estudiantes o de quienes desean personalizar su proceso de instrucción.

### 1. Reconocimiento

Se entiende como la necesidad de aceptar a todos, e incluso a sí mismos, como personas "diferentes y especiales que tienen derecho a ocupar un espacio físico, intelectual y afectivo en la vida de otros" (Ceballos *et al.*, 2011, p. 9), lo cual se demuestra otorgando "el derecho a ser escuchadas, vistas y a disfrutar de garantías para su vida, su integridad y desarrollo" (Ceballos *et al.*, 2011, p. 9).

Referente al espacio físico, se comprende que toda persona necesita libertad de movimiento para desarrollar sus destrezas motrices y sensoriales. En cuanto al espacio intelectual, debe practicar los conocimientos formales aprendidos y tener la oportunidad de desarrollar sus capacidades, su inteligencia y obtener reconocimiento por ello. Al mismo tiempo se requiere dar espacio a la vida emocional y afectiva, en el que cada uno debe tener la libertad para expresar sus sentimientos no sólo frente a las personas cercanas, sino en relación con las situaciones del entorno, lo cual conduce al fortalecimiento de la autoimagen, de la autoestima y permite reconocer sin temor sus cualidades y defectos. (Ceballos *et al.*, 2011, p. 10)

## 2. La empatía

La empatía se construye sobre la conciencia de sí mismo debido a que se requiere estar abiertos a reconocer y manifestar los propios sentimientos lo cual facilita aprender a aceptar y reconocer los sentimientos de los demás. Las emociones no siempre se expresan en palabras, también existen otras señales, canales no verbales, como los gestos, el tono muscular, los ademanes, el tono de la voz, etcétera logrando comprender y “ponerse en los zapatos del otro”. La supresión o falta de empatía hace que unas personas les hagan daño a otras, pasen por encima de ellas sin remordimientos, sin entender lo que les sucede, o las posibles consecuencias individuales o colectivas. (Ceballos *et al.*, 2011, pp. 10 y 11)

## 3. Negociación

Implica que el individuo tenga la habilidad y la disposición de resolver los desacuerdos, porque no es suficiente con aceptar lo que los demás le dicen.

Alcanzar un nivel en la solución de los conflictos y desacuerdos es de gran importancia porque facilita obtener el bienestar de la persona, la familia, el grupo o la empresa o institución. El mediador es la persona que previene conflictos, resuelve los que han estallado y es capaz de establecer acuerdos en las disputas. Para negociar los problemas o conflictos, se siguen las siguientes reglas, para construir Buen Trato:



1. Ser conscientes de cuáles son los verdaderos problemas que se tienen.
2. Atacar el problema y no a la persona.
3. Escuchar sin interrumpir, escuchar teniendo como base la comunicación efectiva.
4. Estar en comunicación con los propios sentimientos y preocuparse de los sentimientos de los demás.
5. Expresarse de manera clara y sin acusaciones.
6. Mantener el corazón abierto mientras se dicen las verdades sin ofender ni humillar.
7. Ser responsables de lo que hacemos y decimos.
8. Emplear afirmaciones en primera persona, las cuales favorecen la sinceridad mutua.

Para decir y escuchar la verdad se requiere valor, porque uno se arriesga a tener que cambiar de actitud y oír cosas de las cuales no desea enterarse. Para resolver los conflictos es necesario: traducir el enojo en afirmaciones claras y no en acusatorias y practicar la escucha activa (Ceballos et al., 2011, pp. 15-16).

También es necesario reflejar que se cuenta con otros principios y otros autores, como los que se enumeran a continuación, ya que sin ellos sería infructuoso efectuar una labor de coexistencia con los estudiantes, docentes y demás actores diarios de la vida en las aulas.

#### **4. Cooperación**

Corresponde al trabajo de dos o más personas que, de manera voluntaria o reglamentaria, logran los objetivos propuestos con un fin común, y que, asimismo, obedecen a un plan previamente diseñado a corto o largo plazo, que implica el mejoramiento del bienestar y satisface a cada uno de los integrantes del grupo (Chávez, 2006).

#### **5. Comunicación efectiva**

Es la habilidad que tiene un emisor para transmitir un mensaje claro y efectivo y lograr que el receptor lo comprenda, y sea capaz de recordarlo y actuar con base en la información recibida. Para conseguirlo, es necesario que el mensaje contenga ciertas características, como claridad, precisión, veracidad, completitud, adecuación e incluso motivación, sin importar el canal de comunicación ni el código empleado. Además, para alcanzar esta habilidad, se requiere saber escuchar, discutir los temas uno por uno y no acumular emociones, así como ser específico, coherente con lo que se comunica y cauteloso con la información no verbal (Briceño, 2018).

## 6. Asertividad

Es la expresión y defensa de los derechos y opiniones de una forma honesta, directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás, basándose en el respeto de las opiniones, valores y decisiones del otro. Por lo tanto, requiere tacto, flexibilidad y negociación en los momentos que no se consigue lo deseado; sin embargo, fortalece el sentido de eficacia personal y las relaciones interpersonales (Kleinke, 2001).

## 7. Validación emocional

Implica comprender que los comportamientos, emociones o pensamientos reportados por una persona tienen sentido y son entendibles en el contexto, teniendo en cuenta que validar no significa que el receptor esté de acuerdo con ello. Para llegar a realizar una adecuada validación, se requiere que la(s) otra(s) persona(s) esté(n) atenta(s); practique(n) la escucha activa, y comprenda(n) que el sentir y el actuar del otro son coherentes con su contexto y su historia de aprendizaje sin juzgarlo (Teti *et al.*, 2015).

## 8. Respeto

García (2017) lo define literalmente así: "La palabra respeto viene del latín *respectus* que significa 'atención' o 'consideración'. Puede definirse como "la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia".



# Referentes internacionales y nacionales

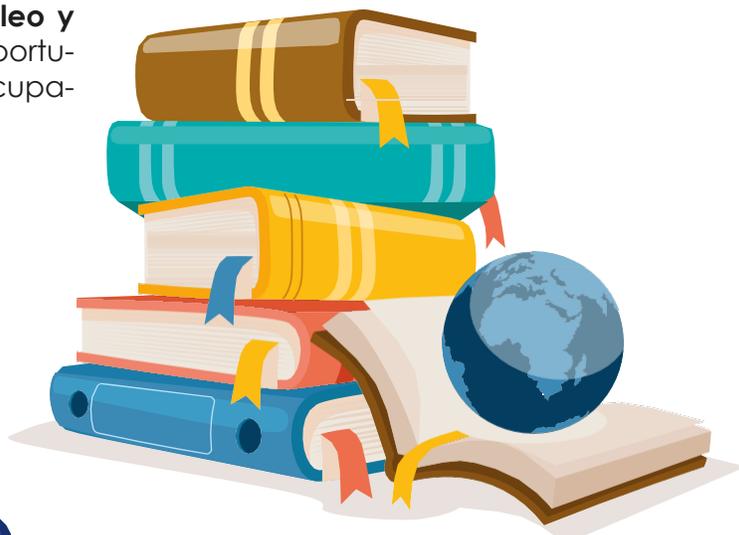
## Internacionales

De buen trato se ha hablado en diferentes ámbitos y unos se encuentran consagrados en los principales instrumentos de regulación de derechos humanos en el mundo. No obstante, a continuación, se relacionan algunos de ellos:

- **Declaración Universal de Derechos Humanos:** Establece lo siguiente:

Toda persona tiene derechos y libertades sin distinción alguna; nace libre e igual en dignidad, y debe comportarse fraternalmente con los demás. Asimismo, dispone que nadie será sometido a torturas, ni tratos crueles, inhumanos o degradantes (arts. 1 y 5).

- **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:** Reconoce derechos que se derivan de la dignidad humana inherentes a toda persona y promueve la no discriminación (preámbulo).
- **Convención sobre los Derechos del Niño:** Estipula el derecho que tienen los niños a crecer en un entorno que garantice su bienestar y el buen trato y que los proteja de cualquier forma de violencia, explotación o abuso.
- **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer:** Prohíbe cualquier tipo de discriminación contra la mujer, constituye protección jurídica de la igualdad de derechos y promueve el buen trato.
- **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores:** Reconoce el respeto por los derechos humanos, el buen trato y la defensa de las libertades fundamentales.
- **Convenio sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación):** Distingue la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación, sin discriminación de ningún tipo.



## Nacionales

En Colombia, hay importantes referentes constitucionales, legales y jurisprudenciales relacionados con el buen trato, algunos de ellos se mencionan a continuación:

- **Constitución Política de Colombia 1991:** Dispone lo siguiente:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica (art. 13).

- **Ley 1098 de 2006, «por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia»:** Se obliga a «garantizar un ambiente escolar respetuoso de la dignidad y los Derechos Humanos de los niños, las niñas y los adolescentes y desarrollar programas de formación para la promoción del buen trato» (art. 41, num. 19).

- **Sentencia T-691/12 (Corte Constitucional):** Determina lo que sigue:

En un Estado social y democrático de derecho, fundado en la dignidad humana, el uso de expresiones racistas por parte de los docentes está proscrito de los espacios educativos, salvo que ello sea razonable y proporcionado constitucionalmente, en circunstancias específicas. Ningún ser humano ha de ser sometido a un trato cruel y degradante como el que supone ser puesto en un escenario de discriminación, en el cual se reproduzcan estereotipos claramente racistas, humillantes y ofensivos.

- **Sentencia T-030/17 (Corte Constitucional):**

La Corte ha determinado que la igualdad es un concepto multidimensional pues es reconocido como un principio, un derecho fundamental y una garantía. De esta manera, la igualdad puede entenderse a partir de tres dimensiones: i) formal, lo que implica que la legalidad debe ser aplicada en condiciones de igualdad a todos los sujetos contra quienes se dirige; y, ii) material, en el sentido [de] garantizar la paridad de oportunidades entre los individuos; y, iii) la prohibición de discriminación que implica que el Estado y los particulares no puedan aplicar un trato diferente a partir de criterios sospechosos contruidos con fundamento en razones de sexo, raza, origen étnico, identidad de género, relación y opinión política, entre otras.

# Atributos del buen trato

1

## Respeto

Reconocer los derechos propios y de los demás, sin importar su condición.



3

## Confianza

Brindar credibilidad y calidad, en los trámites y procedimientos que se realizan en la UMNG.



5

## Empatía

Ponerse en el lugar del otro, para ayudar a solucionar las necesidades de los grupos de interés institucionales y de la ciudadanía en general.



7

## Efectividad

Responder a las necesidades de las personas.



9

## Colaboración y participación

Interactuar, de forma constructiva, con todas las personas.



11

## Tolerancia

Respetar las ideas y las convicciones de los demás.



2

## Amabilidad

Ser gentil, agradable y servicial, con todas las personas.



4

## Inclusión

Proporcionar una atención de calidad, para todas las personas sin ningún tipo de discriminación.



6

## Oportunidad

Prestar los servicios, de manera pronta y en los términos establecidos.



8

## Comunicación efectiva

Utilizar un lenguaje claro, adecuado y de fácil comprensión, para todas las personas.



10

## Negociación y mediación

Gestionar conflictos pacíficamente, para mantener las buenas relaciones en la comunidad.



12

## Reconocimiento

Permitir que las personas sean escuchadas y que disfruten de sus garantías, de su integridad y de su desarrollo.



# Canales de atención



## Atención presencial

### Sede Bogotá:

- Calle 100: Carrera 11 N.º 101-80
- Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud: Transversal 3 N.º 49-00

### Sede Campus Nueva Granada:

- Kilómetro 2, vía Cajicá-Zipacquirá

**Horario de atención:** De 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

## Atención virtual

### • Correos electrónicos:

**Información general:** [atencionalciudadano@unimilitar.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unimilitar.edu.co)

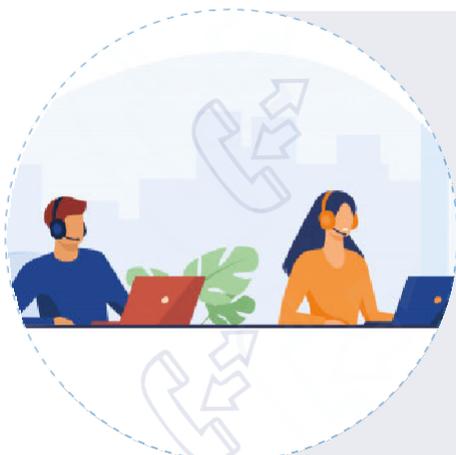
**Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF):** [pqr@unimilitar.edu.co](mailto:pqr@unimilitar.edu.co)

**COASE:** [acompanamiento.estudiantil@unmilitar.edu.co](mailto:acompanamiento.estudiantil@unmilitar.edu.co),  
[acompanamiento.cng@unimilitar.edu.co](mailto:acompanamiento.cng@unimilitar.edu.co)  
o [acompanamiento.medicina@unimilitar.edu.co](mailto:acompanamiento.medicina@unimilitar.edu.co)

### • Sistema de PQRSDF:

[https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs\\_index.php](https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php)

- **Chat virtual:** Disponible en el portal web institucional:  
<https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85Universidad-Militar/Inicio.jsp>



## Atención telefónica

- **Línea gratuita:** 01 8000 111019
- **Conmutador:** 650 0000, exts. 1090, 1614 y 1691 (Sección de Atención al Ciudadano)

# Derechos

Son derechos de los grupos de interés institucionales y de la ciudadanía en general, en la Universidad Militar Nueva Granada, los siguientes:

- Recibir un trato igualitario, oportuno, respetuoso, gentil y de calidad sin ningún tipo de distinción, de conformidad con los principios de universalidad, transparencia y eficiencia.
- Recibir atención preferencial si se trata de personas que presenten una condición o calidad especial.
- Ser atendido, por cualquiera de los canales de comunicación disponibles en la UMNG, por funcionarios capacitados que brinden respuestas oportunas y de fondo a sus solicitudes.
- Tener acceso al estado de cualquier trámite o procedimiento que se adelante en la UMNG siempre que no exista reserva legal, según los términos establecidos en las disposiciones legales.
- Exigir el desempeño adecuado de las funciones de la UMNG y el cumplimiento de responsabilidades, por parte de los funcionarios de la institución.
- Participar en los procedimientos que se adelanten en la UMNG con fundamento en las normas vigentes.
- Recibir orientación académica y administrativa oportuna y congruente, por parte del cuerpo docente y de los funcionarios de la Universidad.
- Utilizar los canales de comunicación disponibles en la Universidad.
- Hacer uso de los recursos educativos de la Universidad, de conformidad con los reglamentos institucionales.
- Acceder a los servicios de la institución, de acuerdo con las normas que la regulan.
- Recibir una educación con altos estándares de calidad, en virtud de las políticas y planes institucionales, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables.
- Dar a conocer sus ideas y conocimiento, con libertad de pensamiento, respetando la opinión de los demás y la libertad de cátedra.
- Asociarse de manera voluntaria, para expresar libremente sus ideas e inconformidades, sin afectar el bienestar de la comunidad neogranadina.
- Elegir y ser elegido en las diferentes instancias universitarias, con base en los requisitos consagrados en las normas de la UMNG.
- Representar la institución y participar en las diferentes actividades académicas, culturales, deportivas o de cualquier otro tipo a que haya lugar.
- Tener conocimiento y participación en las decisiones, los planes y los programas que afectan el funcionamiento de la UMNG.
- Los demás relacionados con el buen funcionamiento de la Universidad.

# Deberes

Son deberes de los grupos de interés institucionales y de la ciudadanía en general, en la Universidad Militar Nueva Granada, los que siguen:

- Cumplir con las disposiciones consagradas en la Constitución Política de Colombia (1991), así como las leyes reglamentarias que sean de aplicación en la UMNG y los reglamentos institucionales.
- Realizar el cumplimiento de funciones y acciones, bajo el principio de buena fe; presentar documentos reales, y evitar acciones injustificadas que demoren los trámites y procedimientos de la UMNG.
- Brindar un trato respetuoso a todos los integrantes de la comunidad neogranadina.
- Respetar el turno para ser atendido en las dependencias de la Universidad.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, las herramientas y los elementos disponibles en la UMNG, para el desempeño de las funciones institucionales.
- Actualizar la información personal de contacto o las novedades del núcleo familiar relevantes, para el cumplimiento de las funciones de la UMNG.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad y abstenerse de interponer peticiones reiteradas sin fundamentos fácticos y legales.
- Desempeñar un buen comportamiento dentro y fuera de la Universidad, para mantener el buen nombre de la institución.
- Hacer uso adecuado de los canales de comunicación disponibles en la UMNG.
- Utilizar de manera apropiada los recursos educativos con los que cuenta la UMNG para la prestación de sus servicios.
- Participar adecuadamente en las actividades en las que se represente a la Universidad.
- Evitar realizar acciones fraudulentas que afecten el desarrollo normal de las actividades académicas de la UMNG.
- Aportar a la solución de los problemas de la comunidad universitaria.
- Utilizar debidamente los servicios que brinda la Universidad, para el buen desempeño de sus funciones.
- Mantener actualizados los datos personales o del núcleo familiar relevantes de las bases de datos de la UMNG.
- Participar imparcialmente en los procesos de evaluación que se adelanten en la Universidad.
- Elegir los representantes en las diferentes instancias de la UMNG.
- Conocer y hacer uso adecuado de los símbolos institucionales.
- Contribuir al mejoramiento continuo de la prestación del servicio educativo de la Universidad.
- Cumplir los reglamentos y normas institucionales.
- Los demás que contribuyan al funcionamiento adecuado de los trámites y procedimientos de la UMNG.

# Carta del buen trato



## EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

### RATIFICA

Su compromiso institucional de asegurar el respeto, el buen trato, la empatía y la comunicación efectiva en la comunidad neogranadina, y pone a disposición de los grupos de interés la política de buen trato, con el fin de garantizar tanto el ejercicio adecuado de derechos y deberes como una convivencia sana y pacífica que permita cumplir con la misión y la visión de la Universidad.

Como eje primordial, nos comprometemos a velar por el cumplimiento de la calidad en la prestación de nuestros servicios, fomentando el diálogo, la construcción de una comunidad académica y el mejoramiento de los procesos institucionales, con el propósito de formar ciudadanos íntegros, que propendan por el respeto a los valores humanos y contribuyan al progreso de las instituciones, la sociedad y la familia.

**BG (RA) LUIS FERNANDO PUENTES TORRES, PH. D.**  
Rector



Y tú, ¿a qué  
te comprometes?

# Conclusiones

El buen trato se regula en la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA , como un presupuesto de cultura del servicio, que debe promoverse en las entidades publicas, herramienta que garantiza un trato respetuoso y debido de la dignidad humana entorno a la relación que las entidades tienen con los grupos de interés institucionales, materializado en la expedición de una **carta de trato digno** que integre los derechos de los usuarios y los medios adecuados para su garantía efectiva.

En concordancia con el propósito anterior, la Universidad Militar Nueva Granada asumiendo la responsabilidad como actor de una gestión pública transparente, definió en **el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana en el objetivo No. 4 Impulsar mecanismos para mejorar la Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano**. Dentro de este objetivo se planteo como inciativa realizar capacitaciones en temas de buen trato, encaminadas a fortalecer las relaciones interpersonales en la comunidad neogranadina para generar un ambiente de convivencia pacifica que permita dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Siguiendo con la reglamentación estratégica institucional **el Código de Buen Gobierno**, estableció dentro de las políticas de gobernanza, la dimensión del buen trato con el propósito de generar espacios de compromiso institucional basados en el respeto por la diferencia y el buen trato, libre de cualquier tipo de discriminación con el fin de mantener y mejorar la calidad educativa de la institución en todos los órdenes.

Ademas, **el Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano** documento y trazó las diferentes iniciativas que impulsan la cultura de servicio en los grupos de interés, con el fin de armonizar lineamientos y el uso de buenas prácticas en pro del mejoramiento de una cultura organizacional permanente de buen trato, determinando actividades que garanticen el respeto por los demás, el reconocimiento y todos los atributos de buen trato, con el fin de dar a conocer pautas que mejoren las relaciones entre los integrantes de la comunidad institucional.



Asimismo, el buen trato se encuentra alineado con **el código de integridad**, que busca consolidar los valores de honestidad, respeto, diligencia, justicia, compromiso, transparencia, actitud de servicio y responsabilidad en los servidores públicos, con el fin de brindar directrices que permitan a la estructura administrativa trabajar en función de los ciudadanos y dar cumplimiento a los fines del Estado, propendiendo por el logro de un cambio de cultura que contribuya a la eficiencia y la transparencia administrativa. Lo anterior, sustentando en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la dimensión del talento humano y en las diferentes políticas que lo integran.

Por último, hace parte integral de este documento **el compromiso de honor neogranadino de buen trato**, que con el acto simbólico de firma, invita a cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria a sumarse a la campaña de buen trato institucional, para que la Universidad se convierta en un modelo de buenas relaciones interpersonales, trabaje constantemente en **la concientización del buen trato y armonización laboral**, como compromiso hacia la “**Universidad que todos queremos**”.

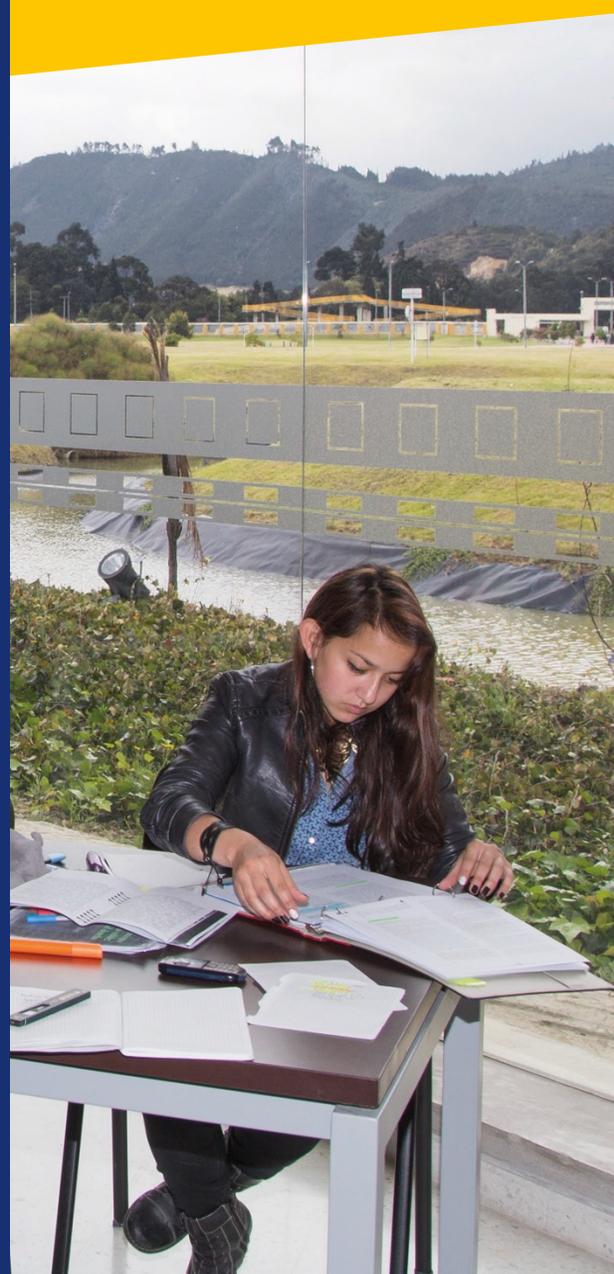


## Bibliografía

- Briceño V., Gabriela (2018). Comunicación efectiva. *Euston*. Recuperado el 16 de abril de 2021. <https://www.euston96.com/comunicacion-efectiva/>
- Ceballos, R., et al. (2011). *Hagamos un trato por el Buen Trato: Campaña Educativa que promueve una cultura de paz*. Editorial Centro Cultural Poveda. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica\\_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf\\_1034.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf_1034.pdf)
- Constitución Política de Colombia de 1991. 6 de julio de 1991. [http://www.secretaria.senado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html#](http://www.secretaria.senado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#)
- Corte Constitucional. Sentencia T-030/17. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-030-17.htm>
- Corte Constitucional. Sentencia T-691-12. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-691-12.htm>
- Chávez, A., et al. (2016). Una revisión sistemática del maltrato en el estudiante de medicina. *Gaceta Médica de México*, 152(6), 796-811.
- Chávez, J. (2006). *La participación social: retos y perspectivas*. Plaza y Valdés Editores.
- García, A. (26 de octubre de 2017). Concepto de respeto: Qué es, tipos, ejemplos, aprende y enseña a respetar. *Cognifit Salud, Cerebro & Neurociencia*. Recuperado el 29 marzo de 2021. <https://blog.cognifit.com/es/respeto/>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) (2 de septiembre de 1990). *Convención sobre los Derechos del Niño*. <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/texto-convencion>
- Freepik. Recuperado el 7 de abril 2021 de: <https://www.freepik.es/search?dates=any&format=search&page=1&query=estudiantes&sort=popular>
- Illera, M. (2005). Convivencia y cultura ciudadana: dos pilares fundamentales del derecho policivo. *Revista de Derecho*. (23), 247-259. <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102310.pdf>
- Kleinke, Ch. (2001). *Cómo afrontar los desafíos de la vida*. Desclée de Brouwer.
- Ley 1098 de 2006 Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. 8 de noviembre de 2006. *Diario Oficial N.º 46.446*. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1098\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html)

- Organización de las Naciones Unidas (s. f.). *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>
- Organización de las Naciones Unidas (s. f.). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Organización de las Naciones Unidas (s. f.). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>
- Organización de los Estados Americanos (s. f.). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. [http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp)
- Organización Internacional del Trabajo (s. f.). *Convenio sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación)*. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO:12100:P12100\\_ILO\\_CODE:C111:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO:12100:P12100_ILO_CODE:C111:NO)
- Reyes Araos, K. (s. f.). *El Buen Trato en las relaciones de cuidado con niños y niñas*. Unidad de Protección y Buen Trato, JUNJI. <http://www.crececontigo.gob.cl/columna/el-buen-trato-en-las-relaciones-de-cuidado-con-ninos-y-ninas/>
- Sánchez, G., & Blanco, J. L. (2017). El «Buentrato», programa de prevención del acoso escolar, otros tipos de violencia y dificultades de relación. Una experiencia de éxito con alumnos, profesores y familia. *Revista de Estudios de Juventud*, (115), 115-136. <https://educra.cl/wp-content/uploads/2019/02/DOC2-buentrato.pdf>
- Sanz, F. (2016). *El buen trato como proyecto de vida*. Kairós.
- Serra, E. (22 de diciembre de 2017). Cuidado generativo y buen trato en la educación universitaria. *Crítica: La Reflexión Calmada Desenreda Nudos* <https://www.revista-critica.es/2017/12/22/cuidado-generativo-y-buentrato-en-la-educacion-universitaria/#:~:text=El%20buentrato%20implica%3A,incluso%20antes%2de%20ser%20formuladas.&text=Ayudar%20a%20crecer%3A%20lo%20cual,en%20el%20sentido%20de%20A>
- Teti, G., et al. (enero-febrero, 2015). Terapia Dialéctico Conductual (DBT): un tratamiento posible para pacientes con trastornos severos. *Revista Vertex*, 26(119), 57-64.
- Vásquez, F. (2012). Buentrato. Su relación con la inteligencia emocional y la convivencia escolar. *Educación y Humanismo*, 14(23), 37-46.





UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA

# Política de buen trato

Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva  
Sección de Atención al Ciudadano

Dirección de Medio Estudiantil  
Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento  
Estudiantil (COASE)

Bogotá, septiembre de 2021