

# CARTA DE TRATO DIGNO



El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, con la intención de fortalecer el servicio y la comunicación con los grupos de valor y de interés, de una manera respetuosa y diligente, como lo menciona el Código de Integridad institucional, se deben tener en cuenta aspectos importantes como los siguientes:



## DERECHOS

### Estudiante

Según el Reglamento Estudiantil (art.16) Son derechos de los estudiantes del Instituto, los siguientes:

- Recibir una formación integral acorde al currículo para el cual se matricule.
- Recibir un tratamiento respetuoso de todos los miembros de la Institución.
- Expresar, discutir y analizar con toda libertad las doctrinas, las ideas o los conocimientos dentro del respeto debido a la opinión ajena y a la cátedra libre.
- Recibir la asistencia y consejería, siendo oído por quienes tienen la responsabilidad directiva y docente, teniendo en cuenta el conducto regular.
- Elegir y ser elegido democráticamente para los organismos y representaciones establecidas legalmente en la Institución.
- Recibir los servicios de Bienestar Institucional y participar en las actividades académicas, culturales, sociales y deportivas que ofrezca la Institución de acuerdo a las reglamentaciones internas.
- Conocer oportunamente los programas de las asignaturas o submódulos que van a cursar con sus objetivos, contenidos, metodología, evaluaciones y bibliografía.
- Utilizar los recursos institucionales para su educación de conformidad con los reglamentos establecidos.

- Derecho de asociarse.
- Utilizar formas de comunicación con todos los miembros de la comunidad institucional.
- Recibir un alto nivel académico en los cursos que ofrece la Institución.
- Ser calificado académicamente de una manera justa y recibir oportunamente las pruebas presentadas con su correspondiente nota.
- Solicitar y recibir las constancias y certificados a los que hubiere lugar.
- Utilizar las instalaciones, bienes muebles e inmuebles, según su disponibilidad y modo de uso.
- No ser objeto de intimidación ni de acoso sexual por cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Ejercer razonablemente la libertad para estudiar y aprender.
- Acceder libremente a las fuentes de investigación.
- Las demás que se deriven de los Estatutos y Normas del INTEP.



## Ciudadanía en general.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información y orientación sobre los programas académicos y trámites a realizar en el INTEP.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Plazos de respuesta:

PETICIÓN	PRIORIDAD	PLAZO RESPUESTA (Días hábiles)	OBSERVACIÓN
Derecho de Petición	Alta	(*)	*Debe cumplir con las especificaciones para ser considerado derecho de petición. Los tiempos de respuesta varían de acuerdo con el asunto solicitado.
Reclamo	Media	15	
Queja	Media	15	
Sugerencias y Elogios	Baja	30	

## | DEBERES |



### Estudiante

Según el Reglamento Estudiantil (art.17) son deberes de los estudiantes del Instituto, los siguientes:

- Conocer y cumplir los Estatutos y Reglamentos de la Institución.
- Respetar a las personas que tienen responsabilidad directiva, docente o administrativa y a sus condiscípulos, dentro y fuera de la Institución.
- Respetar el derecho de los demás a expresar libremente sus ideas.
- Preservar, cuidar y mantener en buen estado el material de enseñanza, equipos, muebles y edificaciones de la Institución y responsabilizarse de los daños que ocasionare intencionalmente.
- Asistir puntual y permanentemente a las clases y presentar las pruebas de evaluación correspondientes.
- Cumplir con las funciones que le sean asignadas en los organismos y representaciones en que sea elegido.
- No presentarse a la Institución en estado de embriaguez o bajo el influjo de narcóticos o drogas enervantes ni expenderlas o distribuirlas.
- Votar en las elecciones que por Reglamento programe la Institución.
- Observar una conducta digna en las diferentes actividades que programe la Institución y abstenerse de portar armas, objetos o sustancias que pudieran causar daños a las personas o a los bienes.



-Participar en las diferentes actividades sociales, científicas, culturales y recreativas programadas por la Institución.

-Mantener un buen nivel académico en las asignaturas o submódulos que cursa.

-Aceptar y cumplir las sanciones que se le impongan en caso de faltas disciplinarias.

-Cumplir con los Reglamentos y normas internas de las entidades con las cuales la Institución establezca convenios para adelantar actividades de cualquier orden.

-Realizar honestamente y sin fraudes las pruebas y trabajos propios del desarrollo de los cursos.

-Permitir que los demás estudiantes se beneficien, sin obstáculos de los procesos de enseñanza - aprendizaje que ofrece el Instituto.

-Eliminar totalmente las actividades violentas y el lenguaje soez.

-Abstenerse de utilizar teléfonos celulares, radios, walkmans y otros aparatos que puedan perturbar el normal desarrollo de las actividades académicas.


-Abstenerse de ingresar animales y niños durante las actividades académicas, a no ser que dichas actividades así lo contemplen.

-Abstenerse de ingresar a áreas restringidas, sin la debida autorización.

-Cancelar el valor de las multas y sanciones impuestas y de los importes ocasionados por el extravío o deterioro intencional de equipos o de material de la Institución.

-No consumir alimentos durante las actividades académicas.

-Cumplir las obligaciones que se deriven del presente Reglamento y demás normas de la Institución.





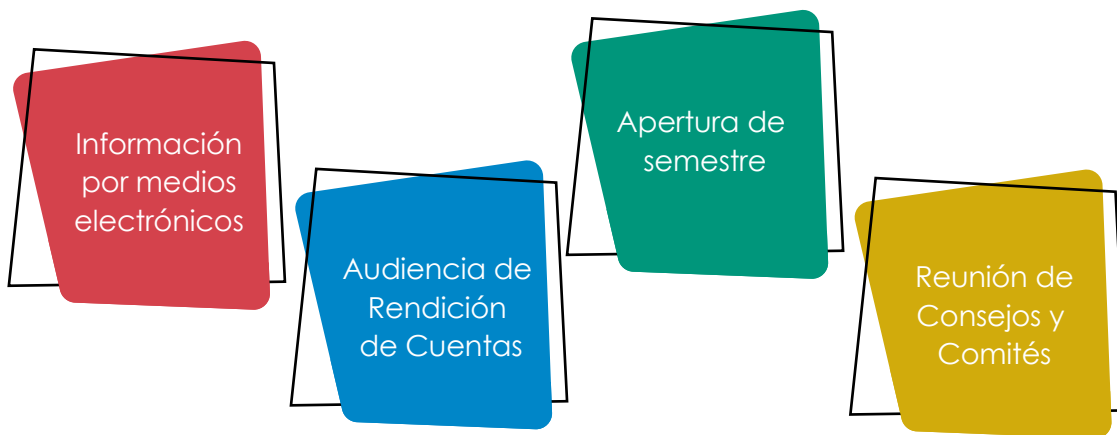
## Ciudadanía en general.

- Tratar con respeto a los servidores que atienden en el INTEP.
- Respetar los lineamientos institucionales como turnos, tiempos de respuesta, entre otros.
- Solicitar información de forma clara y específica sobre el trámite que pretende realizar.
- Mantener en buen estado los muebles e inmuebles institucionales que les sean prestados.
- Conservar limpios los lugares de los que haya hecho uso.

## CANALES DE ATENCIÓN

El INTEP pone a disposición los siguientes canales de comunicación:

### Espacios.



### Canales.

El INTEP estipula los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** conformada por la Ventanilla Única o Dependencias que permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos del INTEP, cuando éstos acceden a sus instalaciones físicas para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución o por medio de eventos institucionales.

Nuestras oficinas principales están ubicadas en el municipio de Roldanillo en la Carrera 7 # 10-20, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, documentación. Oficios radicados en Ventanilla única, Buzón de sugerencias, quejas y reclamos
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Institución, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin: PBX: 229 8586, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Virtual:** Corresponde al formulario electrónico disponible en la página web del INTEP, los correos electrónicos, las redes sociales institucionales, el circuito cerrado de televisión, página web

Página web: [www.intep.edu.co](http://www.intep.edu.co)

Facebook: [www.facebook.com/intep.edu.co](http://www.facebook.com/intep.edu.co)

Instagram: [www.instagram.com/intep\\_roidanillo/](http://www.instagram.com/intep_roidanillo/)