

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS

Acuerdo No. 013 del 18 de junio de 2024

Consejo Directivo

***“Por medio del cual se aprueba el Modelo de Servicio al Estudiante de la Corporación
Universitaria de Asturias”***

El presidente del Consejo Directivo de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS en uso de sus facultades legales y estatutarias y considerando:

Que en ejercicio de la autonomía universitaria establecida en el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y la conferida por la ley 30 de 1992 a las Instituciones de Educación Superior que a la letra expresa en sus artículos 28 y 29 que las instituciones podrán “...definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, y culturales...”.

Que el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 30 de 1992 del 29 de diciembre de 1992, consagran la autonomía de las Instituciones de Educación Superior.

Desde su Proyecto Educativo Institucional – PEI, la Corporación Universitaria de Asturias cuenta con lineamientos claros de su identidad, compromiso como institución de educación superior y la manera como desea proyectarse hacia todos sus grupos de interés y a la sociedad, en función de la oferta de una educación que sea coherente con la misión, visión y principios institucionales, pertinente con las necesidades del entorno social y económico del país, y a la vanguardia de los cambios y las dinámicas globales.

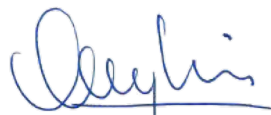
Que acogiendo las diversas disposiciones en el marco normativo vigente tanto del Ministerio de Educación Nacional mediante el Decreto 1330 de 2019, la Corporación Universitaria de Asturias aprueba el presente documento en articulación con su Política de Gobierno Institucional y Rendición de Cuentas.

Que mediante Acta 003 de 2024, el Consejo Directivo aprobó la actualización del Modelo de Servicio al Estudiante, de conformidad con lo dispuesto en el literal k) del artículo 30 de los Estatutos actualizando los canales de comunicación.

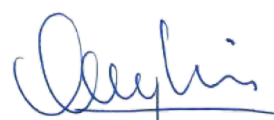
ACUERDA

Aprobar el Modelo de Servicio al Estudiante de la Corporación Universitaria de Asturias, como se detalla a continuación:

- 1. Objetivo General.** El Modelo de Servicio al Estudiante tiene como objetivo general realizar un acompañamiento permanente, seguimiento académico y brindar orientación a los estudiantes en sus requerimientos académico-administrativos, de tal forma que puedan encontrar respuesta a todas las inquietudes y solicitudes durante el desarrollo de su proceso formativo e interacción con la plataforma.



- 2. Objetivos Específicos.** El Modelo de Servicio al Estudiante tiene como objetivos específicos:
- Aumentar el nivel de satisfacción y fortalecer la relación de cercanía Estudiante – Docente y Estudiante - Mentor.
 - Asegurar la permanencia estudiantil mejorando su experiencia estudiantil a través del acompañamiento permanente.
 - Garantizar el contacto con cada estudiante durante el desarrollo de cada unidad académica bajo el esquema de atención por focos.
 - Mejorar los índices de persistencia, que se verán reflejados en el incremento de participaciones en las actividades académicas propuestas de cada unidad y el incremento de aprobaciones académicas.
 - Incremento de los índices de aprobaciones sobre las asignaturas cursadas que aseguren el avance normal de su plan de estudios conforme al tiempo proyectado por el estudiante hasta culminar su proceso y llevar a cabo la graduación.
 - Control y seguimiento a los requerimientos que ingresan a través de nuestros canales de atención, garantizando los niveles de servicio requeridos sobre los trámites estudiantiles cumpliendo la promesa de valor.
 - Fortalecer la relación entre áreas de soporte para una orientación adecuada desde cualquier frente de gestión que se requiera.
 - Mantener relaciones de cercanía con el estudiante.
- 3. Responsables del Modelo de Servicio al Estudiante.** La ejecución y seguimiento del Modelo del Servicio al Estudiante estará liderado por la Dirección de Servicio al Estudiante de la Corporación, adicionalmente, las unidades de apoyo serán Mentoría, Bienestar Institucional y Registro y Control.
- 4. Etapas del Acompañamiento Estudiantil.** Las etapas de acompañamiento a estudiantes se detallan a continuación:
- Proceso de Selección de Estudiantes:* Donde se realizará el seguimiento a las actividades que permitan validar de acuerdo con la normatividad institucional, el formulario de inscripción web, validación de requisitos de ingreso, paso de inscrito ha admitido, cargue de documentos de ingreso en CRM, paso de admitido a matriculado, paso de matriculado a cursando formación, activación en la plataforma académica, generación de credenciales en atención a lo establecido en el Reglamento Estudiantil y registro en el sistema de gestión CRM.
 - Inducción a Estudiantes Nuevos, Reingresos y Reintegros:* Donde se abordarán temáticas relacionadas con uso de la plataforma, seguimiento permanente, introducción a la metodología de estudio, comunicación a través de los diferentes canales y caracterización estudiantil.
 - Trámites Estudiantiles:* Donde se dará orientación y respuesta a los estudiantes sobre trámites es sus procesos académico-administrativos.
 - Actividades de Bienestar Institucional:* A través de cuales se definen los programas que se enfocan en promover la calidad de vida, aportar a la formación integral, resaltar los valores institucionales para construir comunidad y generar acciones para el desarrollo humano.



- e) *Permanencia Estudiantil y Graduación Oportuna*: Orientada a la culminación de los planes de estudio de los estudiantes, presentación de las pruebas de Estado y graduación oportuna.
- 5. Canales de Atención a Estudiantes.** Los canales aprobados para el acompañamiento estudiantil en articulación se detallan a continuación:
- a) **Canales Virtuales de Contacto.**
- *Habla con Nosotros*: Ingresando a www.uniasturias.edu.co en el módulo “Habla con Nosotros”, la persona registrará sus datos personales, datos de contacto, seleccionará el tipo de requerimiento y redactará de manera específica su petición, queja, reclamación, sugerencia o felicitación.
 - *Plataforma Académica*: Ingresando a la plataforma Académica en <http://uniasturias.edu.co/login/> en el módulo de “Centro de Ayuda” - “Tramites Estudiantiles”, la persona seleccionará el tipo de solicitud y redactará de manera específica su requerimiento.
- b) **Canal Escrito.**
En la “Ventanilla Única de Correspondencia” presentándose directamente en las instalaciones de la Corporación Universitaria de Asturias ubicada en la Carrera 18 Nro. 79 – 25 de la ciudad de Bogotá, Colombia; en el horario de atención lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
- c) **Canal Telefónico**
Comunicándose a través de la línea de servicio (+57 1) 7956999 de la Corporación Universitaria de Asturias, en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.
- d) **Canal de Servicio al Estudiante - Mentoría.**
Comunicación directa con el grupo de Mentores designados por la Corporación para asegurar la permanencia de los estudiantes y quienes, a partir de su vocación de servicio, el diseño de protocolos de atención y seguimiento, establecerán comunicación permanente buscando siempre la cercanía con el estudiante.
- 6. Gestión de Permanencia.** El Modelo de Servicio al Estudiante deberá concebir como propósito la graduación oportuna de los estudiantes, resultado de garantizar la persistencia y permanencia estudiantil. Para Corporación la persistencia estudiantil se refiere a la culminación satisfactoria por parte de los estudiantes de las actividades académicas que garantizan el desarrollo de las competencias esperadas. A partir de la persistencia se aumenta la probabilidad de que un estudiante continúe sus estudios y cumpla todos los requisitos para obtener su título.
- 7. Focos de Gestión.** De la interacción en la plataforma académica y participación en actividades académicas se establecen los frentes de gestión para garantizar la eficiencia y los procesos asociados a la ruta que sigue el estudiante durante su proceso de formación.

Adicionalmente, con el objetivo de garantizar un acompañamiento permanente al estudiante y mejorar su experiencia, tanto en el uso de la plataforma, como de contenidos académicos y apoyos estudiantiles, a continuación, se relacionan los frentes de gestión que aseguran el proceso:

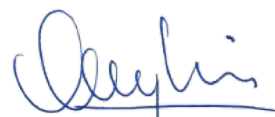
- a) **Mentoría.** Acompañamiento permanente y apoyo académico, asegurando soporte oportuno en la gestión de trámites estudiantiles bajo un foco de gestión telefónica y comunicación escrita vía correo electrónico.

La gestión telefónica del equipo de Mentores, se operacionaliza mediante acompañamiento de manera permanente (Outbound), estableciendo una periodicidad de contacto con el estudiante para resolver inquietudes y facilitar la navegación dentro de la plataforma, garantizar la interacción con las actividades y el cumplimiento de los entregables y compromisos académicos. La gestión de comunicación escrita cuenta con generación de información de interés general y particular vía correo electrónico y SMS.

- b) **Registro y Control.** Aseguramiento de la ruta estudiantil desde su matrícula y proceso formativo, dando soporte operativo respecto a la atención de trámites académico-administrativos. La gestión primordial de Registro y Control se orientará en la Herramienta de Servicio, que permite el control y seguimiento operativo de los trámites asociados a los estudiantes, y con la cual se optimiza y mejora la oportunidad de respuesta a los requerimientos.

- c) **Bienestar Institucional.** Acompañamiento desde los centros de apoyo para la comunidad académica:

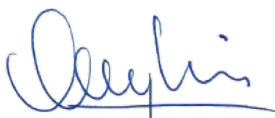
- *Centro de Permanencia Estudiantil (CPE):* Tiene como objetivo propiciar estrategias de acompañamiento que permitan identificar e intervenir los factores de riesgo de deserción asociados a temas académicos, personales, familiares, económicos e institucionales propiciando así su permanencia en nuestra institución.
- *Centro de Desarrollo de Competencias (CDC):* Tiene como objetivo fomentar la formación integral, el desarrollo de competencias transversales, profesionales y competencias relacionadas con el autoconocimiento, la capacidad de relacionarse y comunicarse asertivamente con los demás, generando una dinámica digital permanente en la comunidad.
- *Centro de Empleabilidad y Apoyo Económico (CEA):* Busca que estudiantes activos y egresados, puedan acceder a un empleo que no solo contribuya a sus expectativas económicas, sino que también esté relacionado con sus áreas de estudio y les permita tener un desarrollo profesional integral.
- *Centro de Vida Saludable (CVS):* Busca desarrollar estrategias que promuevan el desarrollo de hábitos y estilos de vida saludables en la comunidad educativa generando acciones encaminadas al mejoramiento de su calidad de vida, mediante programas y actividades permanentes enfocados en promoción de la salud, prevención de enfermedades y hábitos saludables.



- *Centro de Cultura Asturias (CCA):* Busca el fortalecimiento de una cultura universitaria tendiente a enriquecer procesos de responsabilidad ciudadana que beneficien el quehacer académico, la convivencia de los miembros de la comunidad universitaria y el desarrollo de la dimensión axiológica de sus integrantes.
- 8. Actualización del Modelo de Servicio al estudiante.** La aprobación para la actualización Modelo de Servicio al estudiante se encontrará bajo la responsabilidad del Consejo Directivo de la institución, previa solicitud presentada por el Rector, lo anterior, en coherencia con lo establecido en los Estatutos en su Artículo 30, literal *d) Fijar los programas que han de orientar la labor de la Corporación Universitaria de Asturias y definir los proyectos y actividades específicas en que se comprometa.*

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los dieciocho (18) días de mes de junio de 2024.



CARLOS PÉREZ CASTRO
PRESIDENTE



GERMÁN VILLEGAS G.
SECRETARIO GENERAL