

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



**ACUERDO N° 021**  
28 de julio de 2021

**Por el cual se aprueba el  
MODELO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL  
de la Universidad La Gran Colombia**

## **EL CONSEJO ACADÉMICO**

de la UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA, en uso de las facultades y atribuciones legales y estatutarias, en especial, de las consagradas en el Artículo 28 de los Estatutos de la Universidad, ratificados por la resolución N° 001159 de fecha del 21 de enero de 2021 del Ministerio de Educación Nacional, y,

## **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política, en el artículo 69, garantiza la autonomía universitaria y establece que las universidades podrán darse sus directrices y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley.

Que la Ley 30 de 1992 desarrolla los alcances de la autonomía universitaria y regula la educación superior en los aspectos generales de los programas académicos.

Que la Ley 1188 de 2008 regula el registro calificado de los programas de educación superior.

Que el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, establece la necesidad de contar y fortalecer las Políticas que orienten el desarrollo administrativo y académico de las funciones de la Universidad.

Que según el artículo 28 de los Estatutos de la Universidad, ratificados por la resolución N° 001159 de fecha 21 de enero de 2021 del Ministerio de Educación Nacional, corresponde al Consejo Académico de la Universidad Aprobar el reglamento de Bienestar Universitario.

Que la Institución desde el año 2010, mediante Acta No. 11 del Consejo Académico y el Acuerdo 008 de 2015 de la seccional Armenia, ha buscado orientar los procesos para la mejora continua de las condiciones de calidad de vida, la formación integral y el desarrollo humano de la comunidad académica, por medio de programas deportivos, culturales, lúdicos, espirituales, socio afectivos y ambientales.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



Que en atención a las necesidades identificadas para la implementación del Decreto Único Reglamentario del Sector Educación 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, la Universidad La Gran Colombia priorizó el proceso de construcción de una visión conjunta de calidad y del sistema interno de aseguramiento de la calidad, a través de ejercicios participativos de reflexión con diferentes partes interesadas, con el ánimo de identificar sus observaciones, inquietudes y aportes para definir el Modelo de Bienestar Institucional.

Que el Modelo de Bienestar Institucional contó con escenarios de reflexión y construcción en el marco de los órganos colegiados de Consejo de Facultad de cada una de las unidades académicas de la Universidad.

Que, el concepto de bienestar para la Universidad La Gran Colombia es amplio y multidimensional, supone un abordaje integral y sistémico que, para su cumplimiento, requiere un compromiso institucional donde confluye el esfuerzo de todos y cada uno de sus miembros.

Que, a partir de este Modelo de Bienestar Institucional se logra la construcción de nuevos espacios en la vida universitaria, promoviendo la pertinencia y el compromiso de los estudiantes, docentes, egresados, directivos y administrativos, y también, su relación con su entorno social y familiar en la construcción de su proyecto de vida.

Que los Consejos de Facultad de la Universidad La Gran Colombia en sesión del 10 al 15 de junio de 2021, realizaron las reflexiones sobre el Modelo de Bienestar Institucional presentado para su consideración.

Que la Universidad La Gran Colombia requiere adoptar el Modelo de Bienestar Institucional, que le permita garantizar el aseguramiento de la calidad institucional y de los programas académicos, las condiciones institucionales que faciliten la convivencia, la formación integral y el bienestar de toda la comunidad académica, por lo tanto:

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## ACUERDA:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el Modelo de Bienestar Institucional que hace parte constitutiva del presente acuerdo y se describe a continuación:

### 1 Fundamentos del modelo

#### 1.1 Marco general

El presente documento formula los lineamientos generales del Modelo de Bienestar Institucional de la Universidad La Gran Colombia, cuyo objetivo es lograr el desarrollo humano, la formación integral y la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad académica (estudiantes, docentes, egresados, administrativos, directivos y sus grupos familiares) a través de la implementación y seguimiento de programas y estrategias.

El concepto de *Bienestar* para la institución es amplio, multidimensional, supone un abordaje sistémico y requiere un compromiso institucional donde confluye el esfuerzo de cada uno de sus miembros. Esta postura se fortalece con los conceptos de bienestar de una comunidad universitaria que se encuentran en la normatividad aplicable a las instituciones de educación superior, según la cual la institución debe reconocer al ser humano en toda su integralidad. Esto permite contribuir al desarrollo humano de todos los miembros de la comunidad, de modo que se propicien interacciones en diversos campos, que han de estimular las capacidades grupales y personales.

De esta manera, se legitima el concepto, principios, objetivos, líneas estratégicas, programas, estructura y difusión que demanda la prestación de servicios con calidad a toda la comunidad académica.

El Bienestar Institucional desde la Ley 30 de 1992<sup>1</sup>, que al respecto señala en el artículo 117: "Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo". Por su parte, en el art. 118 se cita: "Cada institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2 %) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario". Y en el art. 119: "Las instituciones de Educación Superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente".

---

<sup>1</sup> Ley 30 de 1992

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



Figura 1. Antecedentes Institucionales



Fuente: elaboración propia.

Desde el CESU<sup>2</sup> que define como políticas de Bienestar Universitario, entre otras:

<sup>2</sup> CESU - Acuerdo 03 de 1995.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



- La necesidad de ofrecer programas de bienestar universitario para la totalidad de la comunidad que conforma la institución (estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo).
- Desarrollar una oferta de programas amplia, diversa y atractiva, que permita la mayor y mejor participación.
- Tener dependencias y órganos coordinadores del Bienestar.
- Incentivar los canales de comunicación como medios de libre expresión.
- Realizar programas de naturaleza preventiva.
- Atender las áreas de salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deportes.
- Orientar la gestión bajo el criterio de equidad presupuestal.
- Incluir el estudio y la investigación como tareas propias del Bienestar.
- Procurar espacios físicos que propicien el encuentro de las personas y el aprovechamiento del tiempo libre.
- Apoyar acciones que procuren mejorar las condiciones socioeconómicas, a partir de esfuerzos individuales.
- Estimular el desarrollo de la aptitud artística y la formación correspondiente; además, facilitar su expresión y divulgación.
- Orientar el esparcimiento mediante actividades de carácter deportivo a nivel recreativo.

Asimismo, en el Decreto 1075 del 26 de mayo del 2015: en lo relacionado con las condiciones de calidad para los programas académicos y en especial al modelo de Bienestar establece: “La institución establecerá las políticas, procesos, actividades y espacios que complementan y fortalecen la vida académica y administrativa, con el fin de facilitarle a la comunidad académica el desarrollo integral de la persona y la convivencia en coherencia con las modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual u otros desarrollos que combinen e integren las anteriores modalidades)”. (art. 2.5.3.2.3.1.6.).

Desde el modelo de acreditación en alta calidad del CNA CESU (2020) el bienestar en una institución de calidad resalta la importancia de un equipo

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



humano y unos recursos financieros claramente definidos, así como estrategias de divulgación de sus servicios. Implica el desarrollo de un ambiente de convivencia, en el cual se vivencie la inclusión de personas en condición de discapacidad y diversidad. "La Institución deberá disponer de mecanismos e instrumentos para buscar el desarrollo humano, el mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional (estudiantes, docentes y personal administrativo) y la cohesión como comunidad académica. Estas acciones deben tener en cuenta las condiciones y necesidades de cada persona, en cada uno de los lugares donde desarrolle sus labores, favoreciendo la flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos. El bienestar institucional implica la existencia de diferentes programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo de todo tipo, por lo cual la Institución debe demostrar la estructura y la infraestructura adecuada, de acuerdo con su naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología".

## **1.2 Identidad del modelo**

Partiendo de la esencia del humanismo cristiano, amplio, libre y solidario de la Universidad La Gran Colombia, en el cual la educación se imparte como cimiento para el desarrollo de la inteligencia humana, no solo en las áreas del saber, sino en la proyección del individuo con fines elevados, esta promueve la formación del carácter de cada uno de sus miembros a partir de la observación, la experiencia y la implementación de métodos educativos afines al modelo que conduzcan a la realización y al perfeccionamiento pleno de toda la comunidad académica.

### **1.2.1 Misión**

El Modelo de Bienestar Institucional tiene como misión contribuir a la formación integral de toda la comunidad académica, así como al desarrollo humano de todos sus miembros y al mejoramiento de la calidad de vida, a través del desarrollo de planes, proyectos y estrategias que facilitan la convivencia, la formación integral y la práctica permanente de los principios y valores que orientan el quehacer de la universidad.

### **1.2.2 Visión**

El Modelo de Bienestar Institucional en el año 2027 será un referente del compromiso institucional para la promoción corresponsable del desarrollo humano, la formación integral y la construcción del sentido de comunidad para estudiantes, profesores, directivos, administrativos y egresados, a través de la promoción del sentido de pertenencia y la satisfacción de sus necesidades, así como la relación con su entorno social y familiar para la construcción y realización de su proyecto de vida.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## 1.2.3 Objetivo general

El Modelo de Bienestar Institucional de La Universidad La Gran Colombia tiene el objetivo de generar las condiciones institucionales que faciliten la convivencia, la formación integral y el bienestar de toda la comunidad académica, así como la práctica permanente de los principios y valores que orientan el quehacer de la universidad.

## 1.2.4 Objetivos específicos

- Promover la formación integral de la comunidad universitaria desde una perspectiva socio-humanística fundamentada en los valores y en las competencias ciudadanas.
- Desarrollar estrategias orientadas a la permanencia estudiantil con el fin de prevenir la deserción.
- Diseñar e implementar lineamientos y estrategias que aporten a la calidad de vida de la comunidad académica.
- Promover la formación ambiental y la responsabilidad social de la comunidad grancolombiana para avanzar en la pertinencia e impacto social, mediante la gestión de propuestas disciplinarias e interdisciplinarias, acordes con las necesidades del contexto.
- Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las estrategias diseñadas en el marco del Modelo de Bienestar Institucional.
- Promover la participación en actividades recreativas, deportivas, culturales, lúdicas, estéticas, artísticas y espirituales para la comunidad académica.
- Implementar programas de salud integral como medio de prevención para toda la comunidad académica.

## 1.3 Componentes del modelo

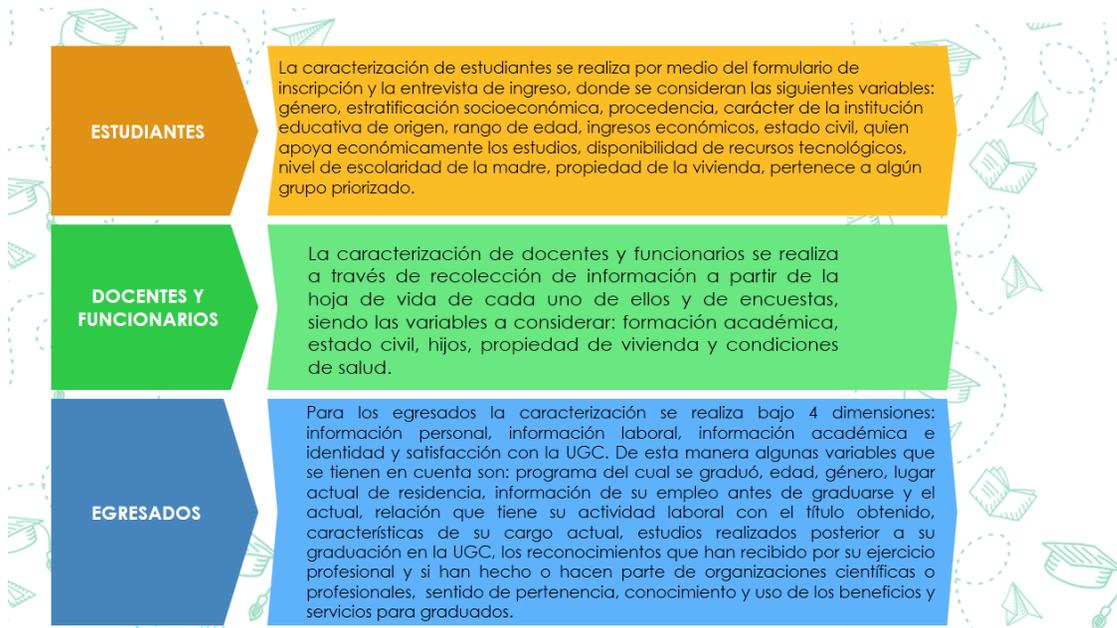
### 1.3.1 Caracterización

Para el desarrollo del Modelo de Bienestar, es fundamental identificar las características de la comunidad académica de la Universidad. Esto se logra a partir de la aplicación de diferentes mecanismos (encuestas y entrevistas) que permiten contar con información sobre la población y sus condiciones, para de esta manera, desarrollar estrategias pertinentes, acordes a sus necesidades.



Los actores institucionales que cuenta con caracterización son *estudiantes, docentes y funcionarios y egresados.*

Figura 2. Actores institucionales



Fuente: elaboración propia.

### 1.3.2 Articulación con el PEI y el plan estratégico institucional de desarrollo 2021 – 2027

El Modelo de Bienestar Institucional de la Universidad La Gran Colombia se articula con el PEI, en su postura sobre el bienestar y la importancia de la formación integral. Esta se entiende “como un proceso global y permanente orientado a crear las condiciones para que todas las personas sean capaces de reconocer la diversidad y la diferencia en lo social, lo cultural y de la multidimensionalidad del conocimiento del universo y, además, puedan desarrollar sus potencialidades como seres humanos”.

El Modelo y el PEI coinciden en reconocer al ser humano desde sus diferentes dimensiones. De esta forma, la institución contribuye al desarrollo humano de todos los miembros de la comunidad, lo que propicie interacciones en diversos campos que han de estimular las capacidades grupales y personales, mediante el apoyo de programas contextualizados, participativos y pluralistas.

Tanto en la Misión como en la Visión de la institución, la Universidad La Gran Colombia apuesta por la formación integral de los profesionales desde una perspectiva sociohumanística, fundamentada en los valores, la búsqueda de la verdad y las competencias ciudadanas.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



El PEI concibe el bienestar institucional como un mecanismo de mediación pedagógica que hace posible formar integralmente al estudiante, al docente y demás estamentos comprometidos como personas y como ciudadanos. De igual forma, establece las líneas estratégicas que el bienestar institucional debe abordar para el cumplimiento de su propósito: cualificación al personal docente y administrativo, bienestar social y apoyo a los miembros de la comunidad, cultura y artes, recreación y deportes y salud.

El Modelo de Bienestar Institucional también se articula plenamente con el Proyecto Estratégico Institucional de Desarrollo PEID 2021-2027, en cuanto al interés de promover una cultura de innovación, de creatividad y de evolución para mantener la vigencia de todo lo que se realiza.

Así, el Modelo y el PEID conciben la importancia de brindar un acompañamiento integral a la comunidad, ampliando la oferta académica, a través de la diversificación e innovación del portafolio, para que responda a las realidades ambientales, sociales, culturales, empresariales y tecnológicas del país y de la región.

De la misma manera, es compromiso de la institución velar por la permanencia de los estudiantes y el logro exitoso de su proyecto académico, por lo que el PEID establece como objetivo, consolidar un sistema de aseguramiento de la calidad académica y administrativa, que permita alcanzar altos estándares nacionales e internacionales.

De esta forma, se evidencia una articulación plena entre el Modelo de Bienestar Institucional, el PEI y el PEID 2021-2027, lo cual facilita el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados como institución.

## **2 Contexto del modelo**

### **2.1 Contexto de la política**

La Política de Bienestar Institucional de la Universidad La Gran Colombia, mediante sus líneas de acción, genera programas, servicios y actividades bajo los principios y valores institucionales, donde cada una de ellas juega un papel preponderante que beneficia y promueve la expresión de todos los actores de la comunidad académica, en la búsqueda del mejoramiento en todos y cada uno de sus procesos, para ser competitivos bajo una cultura organizacional manifiesta en todos sus espacios académicos y administrativo.

Desde esta premisa y de acuerdo con los lineamientos institucionales y la proyección académica, se establecen estrategias desde el Departamento de Bienestar Universitario para fortalecer la oferta en la modalidad



presencial y ampliarla en la modalidad virtual, la cual busca la aprehensión del saber, a través de la formación en red, basada en un proceso de enseñanza/aprendizaje de forma mediada a través de las redes de comunicación con que cuenta la universidad.

Figura 3. Principios Institucionales



Fuente: elaboración propia.

## 2.2 Bienestar institucional

El desarrollo del Bienestar en la Universidad La Gran Colombia, está orientado a favorecer el desarrollo humano individual y colectivo, la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad académica como principios rectores, mediante la promoción socio económica, el cultivo de valores culturales y artísticos, la preservación del medio ambiente, la atención a la salud, la formación integral, la recreación y el deporte y la formación ética moral y espiritual permanente de profesores, estudiantes, graduados y personal administrativo, a través de las siguientes líneas estratégicas de acción, orientadas por medio de sus programas.

### 2.2.1 Línea de acción en Salud

El programa de salud tiene como finalidad contribuir a la calidad de vida de la comunidad académica (estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados) de la Universidad La Gran Colombia a través de la prestación de los servicios de salud, de igual forma, en este programa se promueven hábitos y estilos de vida saludable, situaciones críticas y factores de riesgo de la comunidad grancolombiana, como complemento a los

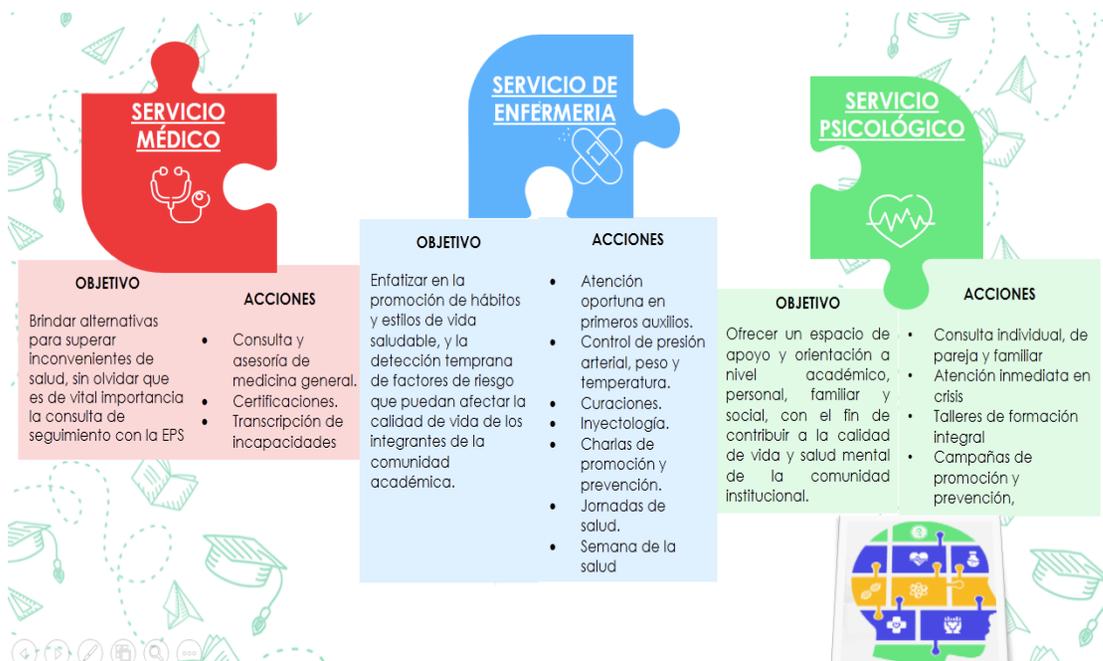


programas propios del sistema general de seguridad social en salud, mediante acciones individuales y colectivas.

De esta forma, la Dirección de Bienestar Universitario mantiene su compromiso institucional y misional de contribuir a la calidad de vida de la comunidad grancolombiana, a través de sus diferentes servicios en salud (medicina general, psicología, enfermería), programas y aliados estratégicos (IPS, Instituciones, fundaciones, profesionales, especialistas del área, entre otros), refuerzan y complementan la atención directa (consulta), las acciones preventivas, promocionales en los diferentes temas relacionados con la salud física, mental, la calidad de vida y la gestión del riesgo de acuerdo a las necesidades, proyecciones o contingencias, en articulación con diferentes procesos organizacionales.

Para el logro de la promoción de la salud, y fomentar el autocuidado la universidad cuenta con los siguientes servicios:

Figura 4 Actividades de la línea de acción Salud



Fuente: elaboración propia.

## 2.2.2 Línea de acción en Desarrollo Humano y Prevención del Riesgo Psicosocial

En esta línea se promueven acciones y programas que facilitan la realización de los proyectos de vida en el ámbito personal, académico y laboral de la comunidad grancolombiana. Se fomenta el sentido de pertenencia y se fortalecen las relaciones humanas, la adaptabilidad y el desempeño de las personas en comunidad, mediante la promoción y desarrollo de habilidades y aptitudes que mejoren los aspectos personales, académicos y laborales con actividades culturales, artísticas, espirituales, ambientales, sociales y



económicas; es de aclarar que este programa en algunos aspectos relevantes se trabaja en forma articulada y concertada con el Departamento de Gestión del Talento.

Así mismo, el departamento de Bienestar, y en coordinación con diferentes dependencias de la universidad, se establecen acciones de intervención a problemáticas personales o sociales, que atiendan a la sana convivencia institucional (violencia, consumo de sustancias psicoactivas, conductas inadecuadas, desadaptación, entre otras). En este sentido, se establecen unas rutas de atención y seguimiento, en la búsqueda de mecanismos resolutivos, en una dinámica sistémica, ética, colaborativa y oportuna, en aras de consolidar una cultura de prevención, corresponsabilidad y convivencia.

Figura 5. Actividades de la línea de acción de Desarrollo Humano



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.3 Línea de acción en Valores Culturales, Artísticos y Lúdicos

Esta línea brinda un mejor uso del tiempo libre, fomentando la actividad cultural de la comunidad grancolombiana y la participación en espacios y eventos que permiten la integración, interacción y manifestación de sus miembros, a través de la apreciación y valoración de las diferentes expresiones artísticas y culturales, motivando el conocimiento, aprecio y desarrollo del patrimonio cultural, que afianza el conocimiento de la comunidad académica.

De esta forma, se contribuye a través de la formación artística y cultural de nuestros estudiantes y de toda nuestra comunidad grancolombiana, al proceso de formación académica y humana, estimulando la participación mediante actividades formativas de esta índole. En este sentido, a través de



las electivas libres integrales se logra generar impacto en toda la familia grancolombiana. Además, se cuenta con la práctica libre de las diferentes disciplinas como medio de esparcimiento para fomentar habilidades culturales y artísticas de la comunidad académica.

Esta línea promueve a todos los grupos representativos culturales para participar en los diferentes festivales, encuentros, locales, regionales, nacionales e internacionales, contribuyendo al proceso de formación integral de la comunidad grancolombiana.

Figura 6. Actividades de la línea de acción en Valores Culturales, Artísticos y Lúdicos



Fuente: elaboración propia.

## 2.2.4 Línea de acción en Recreación y Deporte

Dentro de esta línea, se vienen desarrollando una serie de actividades para la promoción y el desarrollo de las dimensiones físicas, estéticas y sociales de los participantes, mediante servicios y eventos que propenden por el adecuado uso del tiempo libre, el mejoramiento de la calidad de vida y la interacción entre la academia y la realización de actividad física; propiciando el desarrollo de la comunicación e interacción entre las personas y de las aptitudes deportivas, así como la formación en actitudes como la disciplina, la lealtad, la solidaridad, la autoestima, el autodominio.

Es así como a través de las electivas libres integrales se aportan elementos formativos relevantes en su formación profesional, durante el desarrollo curricular de manera transversal, tanto en la modalidad presencial como en la virtual. Además, se cuenta con la práctica libre de las diferentes disciplinas



como medio de esparcimiento para fomentar un estilo de vida saludable a través del deporte.

Figura 7. Actividades de la línea de acción de Recreación y Deporte



Fuente: elaboración propia.

Esta línea proyecta a todas sus selecciones deportivas para participar en los diferentes torneos locales, regionales, nacionales e internacionales, contribuyendo al bienestar físico y mental.

## 2.2.5 Línea de acción en Apoyo Socioeconómico

La Universidad La Gran Colombia entiende la importancia de la atención estudiantil y por esto ha desarrollado unas líneas de apoyo a estudiantes en diferentes aspectos, uno de estos tiene que ver con el factor económico, debido a que este ítem es uno de los que más deserción causa en los estudiantes universitarios. Para mitigar esta problemática se ha implementado un apoyo, el cual responde a los parámetros establecidos en la Política de Inclusión y es coherente a los lineamientos nacionales expresados en el Art. 16 del acuerdo 003 de 1995 del CESU.

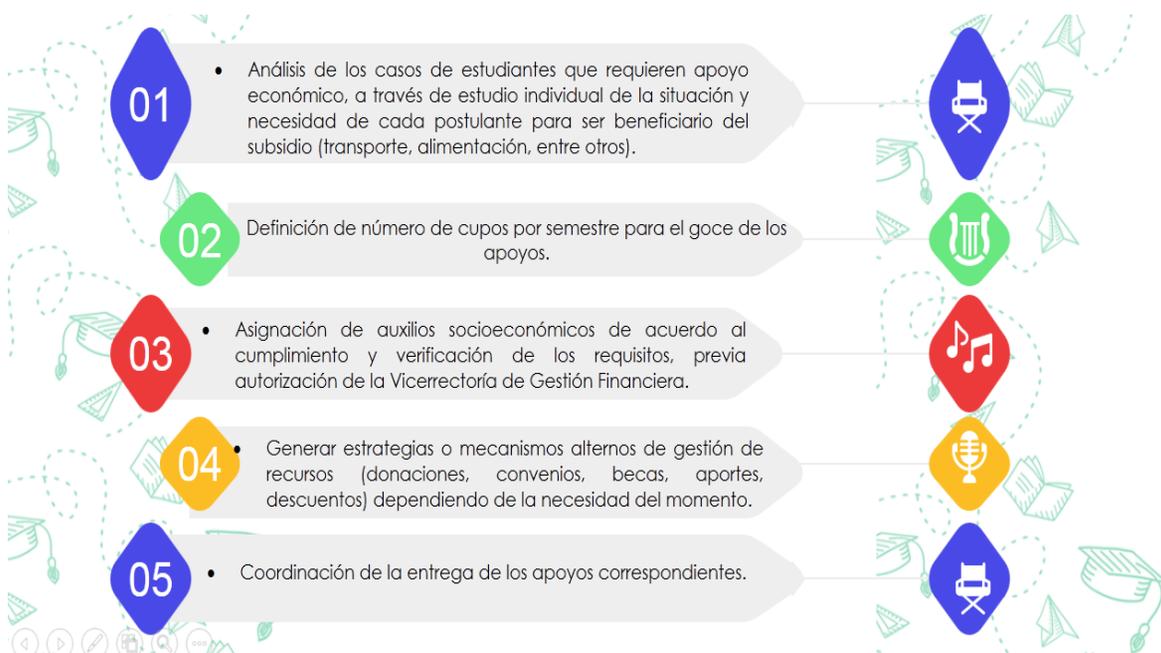
El apoyo socioeconómico a la comunidad vulnerable es de vital importancia dentro de la Universidad, ya que a través de este programa se otorgan subsidios, consistentes en apoyo financiero en alimentación y transporte dirigidos a los estudiantes de pregrado que presenten dificultades económicas, y por ello se vea amenazada su permanencia dentro de la institución.

Con este proyecto, la Universidad a través de la Unidad de Bienestar Universitario y la Dirección Administrativa y Financiera, da una asistencia



económica, que pueda en gran parte, garantizar a los estudiantes con dificultades financieras, la culminación de sus estudios. Con ello se contribuye a generar mayor permanencia en la Universidad, lo que dará como resultado la disminución del índice de deserción.

Figura 8. Actividades de la línea de acción en Apoyo Socioeconómico



Fuente: elaboración propia

## 2.2.6 Becas o auxilios universitarios

Actual reglamento de becas es el Acuerdo 008 de 2018 (11 de diciembre de 2018), "por el cual se establece el sistema de becas o auxilios educativos para los estudiantes de la Universidad La Gran Colombia". Por lo tanto, y dando cumplimiento al acuerdo cada periodo académico, se aprueba, a través del Comité de Becas, los auxilios para: funcionarios, hijos de funcionarios o familiares del fundador y becas para estudiantes por rendimiento académico y por bienestar universitario que son nuestros estudiantes que representan a la Universidad, a través de los grupos representativos y selecciones deportivas; además, las becas para estudiantes destacados en la pastoral de la Universidad.

## 2.2.7 Línea de acción en Inclusión, Permanencia y Graduación

El Programa de Graduados, ante la culminación exitosa de este primer ciclo de educación superior, ya como graduados, se constituyen en parte activa de la Universidad. Esta línea de acción busca fomentar los espacios de sensibilización para la comunidad, desde la promoción, inclusión, acogida,

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



adaptación, seguimiento a la vida universitaria e inserción laboral. De esta manera, se genera un acompañamiento integral personalizado permanente, diseñando los protocolos de ingreso y adaptación al entorno académico y garantizando el acceso, la permanencia y la graduación de los estudiantes provenientes de distintos grupos poblacionales.

Son acciones transversales e interdisciplinarias, articuladas entre sí, de toda la Institución, encaminadas a prevenir y mitigar a través de los diferentes servicios estratégicos que brinda a la comunidad, las causas por las cuales un estudiante UGC abandona su programa académico y la Institución.

Esta línea genera las acciones claves para una apropiación del compromiso institucional en el marco de la Política de Inclusión, Permanencia y Graduación. También es la responsable del seguimiento permanente a los estudiantes, a través de la información SPADIES, integrada en la plataforma SNIES. Lo anterior, tiene como fin optimizar la información y crear estrategias que permitan la trazabilidad de las acciones en pro de la permanencia.

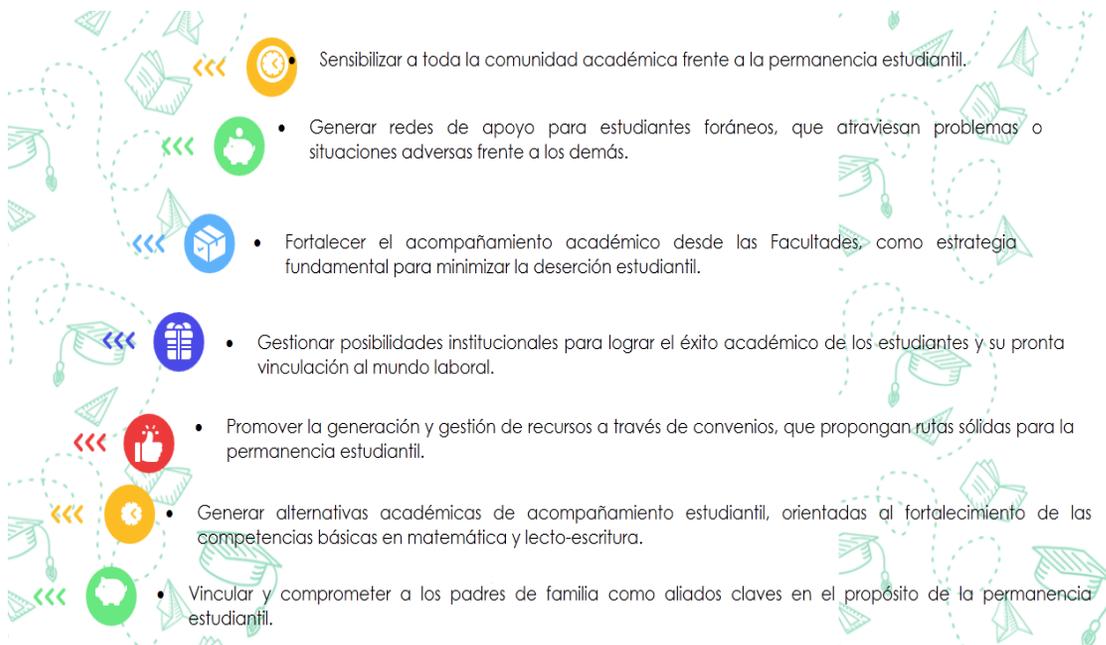
La cultura de la información permite que los diferentes estamentos de la institución entiendan la importancia de disminuir la deserción; con el compromiso adicional de las familias y los mismos estudiantes. De igual forma, a través del acompañamiento estudiantil se fortalecen los proyectos de vida académica de los estudiantes. Para estos efectos, se promueve el diálogo estratégico entre las universidades para compartir las experiencias y los recursos que fomenten la permanencia estudiantil.

Los procesos de permanencia implican una articulación con la Misional Investigaciones, en la medida en la que la formación que se ofrece mediante los cursos del Área de Formación Investigativa, un área transversal coordinada por la Dirección de Investigaciones, son contextos para el desarrollo de competencias comunicativas y de razonamiento cuantitativo.

Estas competencias son fundamentales en el proceso de adaptación a la vida universitaria y profesional, y de ellas dependen procesos relativos a la permanencia y la inclusión en la Universidad. Mediante la operación articulada en el marco de esta área, Bienestar podrá apoyar los procesos de formación y seguimiento de las competencias que los estudiantes requieren para lograr un proceso de adaptación exitoso a la vida universitaria y al entorno profesional en el que se sumergen los estudiantes una vez alcanzan la condición de graduados.



Figura 9. Actividades de la línea de acción en Inclusión, Permanencia y Graduación



Fuente: elaboración propia.

### 2.2.8 Línea de acción en formación ética humanística

La formación ética hace parte de la formación integral del estudiante grancolombiano. Esta se logra mediante el núcleo de formación sociohumanístico, el cual incluye créditos orientados al crecimiento de las ideas, valores y comportamientos ciudadanos, según nuestra Misión, Visión institucional de proyección académica, social y ética, así como el principio orientador de posicionar el perfil del ciudadano grancolombiano como un ser ético e integral.

Figura 10. Actividades de la línea de acción en Formación Ética Humanística



Fuente: elaboración propia.



La formación del núcleo sociohumanístico o cátedra ético-liberadora promueve, ejercita y fortalece las competencias éticas y socioafectivas de los estudiantes para el mejoramiento de la calidad, con aprendizajes éticos significativos y aplicables en el campo económico, social, político, empresarial y cultural para el desarrollo autónomo de la nación.

De esta forma, se contribuye a la formación de las presentes generaciones en los valores ciudadanos que puedan alimentar la construcción de una nueva sociedad (ciudadano grancolombiano) orientada por una democracia participativa: autonomía, justicia, solidaridad, diálogo y tolerancia, valores éstos que conforman esa ética civil mínima necesaria para la construcción de una sociedad en la cual podamos convivir en paz y armonía.

De igual forma, la formación integral de la comunidad grancolombiana se orienta hacia la construcción de la paz, la vida en comunidad y la conciencia por el cuidado del medio ambiente, fomentando el respeto y la tolerancia hacia los demás, como componente esencial del bienestar humano.

## **2.2.9 Línea de acción en responsabilidad social y ambiental**

La Universidad, consciente de la importancia de generar y propiciar en la comunidad académica el sentido de la responsabilidad social hacia las poblaciones más vulnerables y necesitadas, así como el respeto hacia el medio ambiente, promueve la formación solidaria y ambiental de los estudiantes, con el objetivo de motivar en ellos el compromiso hacia la sociedad, especialmente aquella población más necesitada. De este modo, propicia el respeto hacia la naturaleza y sus ecosistemas, promoviendo la importancia de generar desarrollo sostenible, para mantener el equilibrio entre la tecnología y la naturaleza.



Figura 11. Actividades de la línea de acción en Responsabilidad Social y Ambiental



Fuente: elaboración propia.

## 2.2.10 línea de acción en clima organizacional y proyecto de vida

A través de esta línea estratégica, la Universidad adelanta acciones encaminadas a mejorar el ambiente físico para el trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución y la calidad de vida de todos sus integrantes y su grupo familiar.

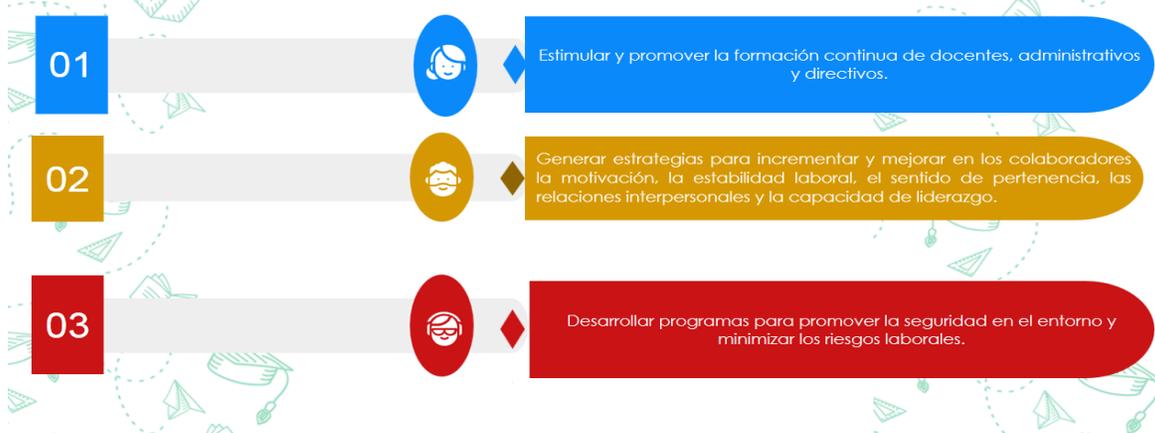
En este sentido, tanto desde el Departamento de Talento Humano como desde Bienestar Universitario, las facultades y la comunidad grancolombiana en general se contribuye al desarrollo humano y al bienestar general del estudiante, personal docente y administrativo de la institución.

Dentro de esta línea estratégica, también se desarrollan actividades tendientes a la gestión del riesgo, dando cumplimiento al Decreto 1443 de 2014, con la estructuración de la política de seguridad y salud en el trabajo de la institución, por medio de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales. A partir de allí, mejoran las competencias del personal mediante la permanente capacitación, comunicación y actualización de todas las partes interesadas, garantizando la protección y promoción de los trabajadores y fomentando la cultura del autocuidado.

Todo lo anterior tiene como fin mejorar la calidad en el servicio y ante todo generar ambientes sanos y seguros que proporcionen bienestar tanto físico como mental y social a todos los trabajadores de la Universidad.



Figura 12. Actividades de la línea de acción en Clima Organizacional y Proyecto De Vida

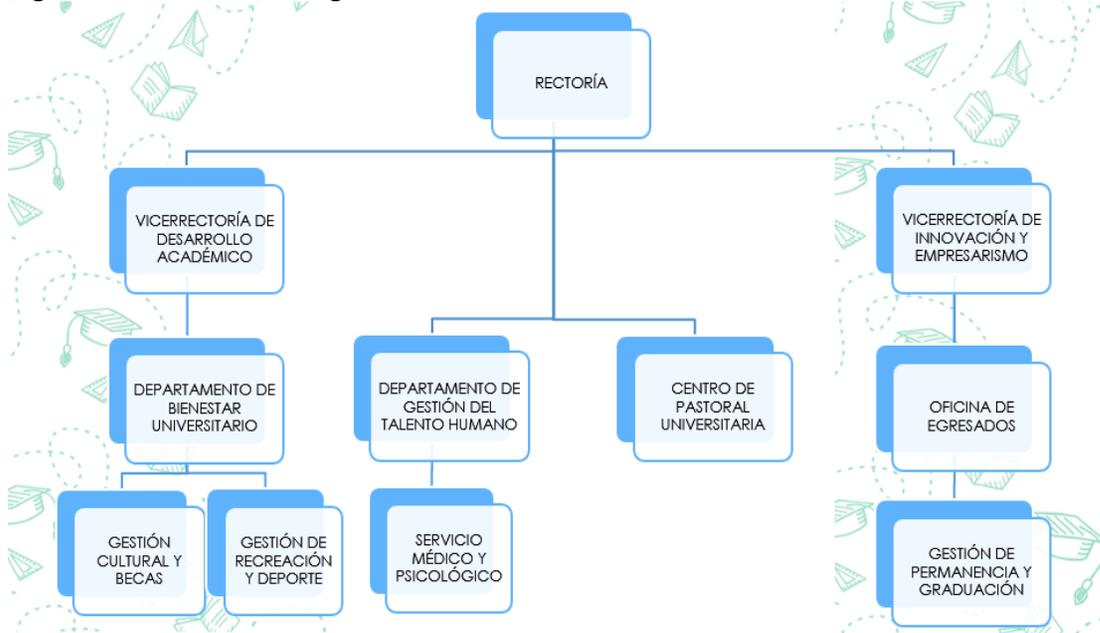


Fuente: elaboración propia.

## 2.3 Estructura orgánica

La institución cuenta con una estructura orgánica que permite el logro de los objetivos propuestos, así como un trabajo sistémico y articulado de los diferentes órganos, que se muestra a continuación, para sus sedes y seccionales.

Figura 13. Estructura orgánica



# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



Fuente: elaboración propia.

## 2.4 Comité Institucional de Bienestar

En la búsqueda constante del mejoramiento y el beneficio personal y de grupo de cada uno de los miembros de la comunidad educativa de la Universidad La Gran Colombia, y en la necesidad de ajustar el ideal de vida particular al conocimiento y al desarrollo integral físico y mental, surge la comunicación de los medios para lograr su consecución, procurando difundir las herramientas que convengan de manera satisfactoria, racional y libre, que fundamenten la obtención del objetivo propuesto, conforme a una vida ética, equilibrada, armoniosa y plena. De acuerdo con estos parámetros el Comité Institucional de Bienestar y de una manera transversal con toda la colectividad, acompaña el desarrollo integral de la familia grancolombiana.

### 2.4.1 Objetivo

El Comité de Bienestar Universitario garantiza el desarrollo y administración de las actividades culturales, recreativas, deportivas y servicios de asistencia que contribuyan a impartir una educación con calidad y permitan una formación integral de toda la comunidad, desarrollando el potencial del talento humano como persona.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## 2.4.2 Integrantes

- Rector o delegado.
- Secretario general.
- Vicerrector de Desarrollo Académico.
- Vicerrector de Gestión Financiera.
- Director del Departamento de Bienestar Universitario.
- Director de Talento Humano.
- Director de Docencia o representante de docentes.
- Director Centro de Pastoral.
- Centro de Pensamiento La Esperanza “Don Pedro Lain Entralgo”.
- Director de Proyección Social.
- Director de Planeación.
- Director de la Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.
- Coordinador de Permanencia y Graduación.
- Representante de los estudiantes.

**Nota:** Dependiendo de las diferentes necesidades o temáticas del comité se invitará a un delegado de las diferentes sedes.

## 2.4.3 Funciones

- Preparar y tramitar para su aprobación, el reglamento interno que establezca las normas para el funcionamiento del Comité de Bienestar Institucional.
- Elaborar el plan anual de actividades del Comité de Bienestar Institucional con su respectivo cronograma, hacer seguimiento al plan y establecer los correctivos necesarios.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



- Proponer las políticas, estrategias, líneas de acción y programas mediante los cuales se desarrolle el bienestar institucional.
- Proponer a la Rectoría la distribución del presupuesto asignado al Bienestar Institucional para los programas, proyectos y actividades mediante los cuales se presta este servicio a la comunidad.
- Asesorar a la Dirección de Servicios Universitarios en el desarrollo y aplicación presupuestal de Bienestar Institucional.
- Definir estrategias de evaluación, seguimiento y control del plan operativo anual de Bienestar Institucional.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre el desarrollo del Bienestar en el orden institucional, por facultad y por programas académicos e introducir los ajustes necesarios para el logro de las metas y objetivos.

## **2.5 Infraestructura**

La Universidad cuenta con una infraestructura amplia, suficiente y acorde a las necesidades de la comunidad académica, para el desarrollo de sus funciones misionales y los programas y estrategias del Modelo de Bienestar Institucional.

La institución ha venido consolidando sus espacios físicos para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, con el fin de brindar condiciones idóneas en cuanto a accesibilidad, iluminación, ventilación, amplitud y condiciones de seguridad y bienestar de todos los miembros de la institución. En este sentido, la institución en sus diferentes sedes y seccionales ha realizado inversiones para contar con nuevas edificaciones, más aulas de clase, aulas de informática y sistemas, auditorios y salas de conferencias, oficinas administrativas, cafeterías, escenarios deportivos, consultorios para los servicios de salud y en general para el bienestar.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

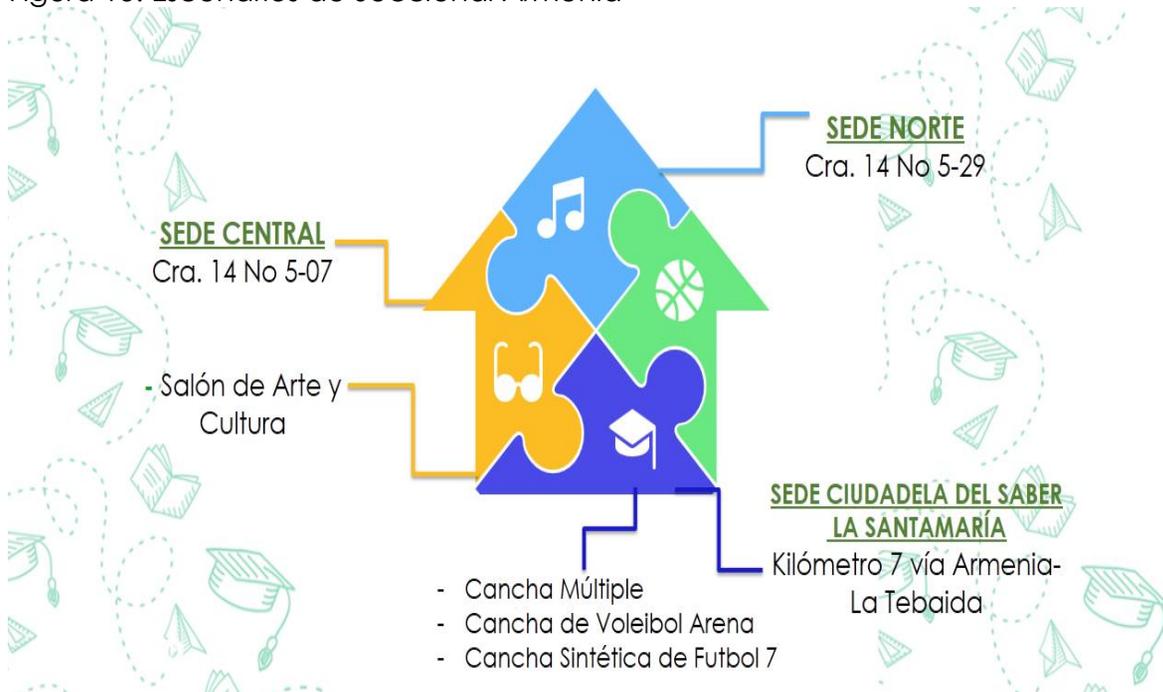


Figura 14. Escenarios de Sede Bogotá



Fuente: elaboración propia.

Figura 15. Escenarios de Seccional Armenia



Fuente: elaboración propia.



### **3 Implementación y seguimiento del modelo**

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la normatividad nacional emanados por el Ministerio de Educación en la Ley 30 de 1992 del Ministerio de Educación Nacional y el Acuerdo 03 de 1995 Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), acerca de la necesidad de que desde las instituciones se desarrollen programas dirigidos al bienestar de la comunidad universitaria, la Universidad La Gran Colombia ha determinado las siguientes líneas estratégicas:

- Salud.
- Desarrollo humano y prevención del riesgo psicosocial.
- Valores culturales, artísticos y lúdicos.
- Recreación y deporte.
- Apoyo socioeconómico.
- Inclusión, permanencia y graduación.
- Formación ético-humanística.
- Responsabilidad social y ambiental.
- Clima organizacional y proyecto de vida.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



Tabla 2. Plan de acción por cada programa

LÍNEA DE ACCIÓN SALUD		
ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La promoción de la salud integral, a través de acciones formativas (capacitaciones, talleres, brigadas, campañas, entre otras) en temas que contribuyan a la conservación y cuidado de la salud.</li> <li>• La prevención de patologías o riesgos que atenten contra la salud integral, a través de acciones educativas (brigadas, charlas, talleres), dirigidas a la comunidad académica, brindando la información y sensibilización en temas pertinentes de riesgo a la salud, fortaleciendo a su vez la cultura del autocuidado y la prevención.</li> <li>• La atención por consulta a la comunidad académica, donde se pretende implementar acciones que conduzcan a restablecer el equilibrio o el control del síntoma a nivel físico y/o mental, que se encuentre dentro de las competencias profesionales y recursos disponibles en la unidad.</li> <li>• Establecimiento de alianzas, convenios estratégicos con instituciones, fundaciones, entidades y profesionales, entre otros, que contribuyan al fortalecimiento de los programas y servicios en salud de la comunidad grancolombiana.</li> <li>• Articulación y apoyo a las Facultades, el Departamento de Gestión del Talento Humano y demás procesos organizacionales (académicos y administrativos), con el fin de optimizar los servicios e impactar de manera efectiva las necesidades de la comunidad, en aras de la calidad de vida académica y laboral.</li> </ul>	Contribuir a la calidad de vida de la comunidad académica, a través de la promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención de enfermedades, situaciones críticas y factores de riesgo de todos los miembros.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



LÍNEA DE ACCIÓN DESARROLLO HUMANO Y PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de créditos electivos en liderazgo, competencias ciudadanas y habilidades en expresión oral.</li> <li>• Talleres sobre mejoramiento en el aprendizaje relacionados con dificultades académicas, lo cual incluye al apoyo y el seguimiento a estudiantes que repiten un curso por tercera vez.</li> <li>• Taller de formación integral para estudiantes de I y II semestre.</li> <li>• Cursos sobre Metodología de estudio.</li> <li>• Orientación en Técnicas de estudio.</li> <li>• Celebración de fechas y conmemoraciones especiales dirigidas a la comunidad grancolombiana.</li> <li>• Charlas y talleres sobre autoestima, crecimiento personal, relación interpersonal, valoración a la familia, y temas afines dirigidos por el servicio de psicología de la Universidad.</li> <li>• Programas de cultura ciudadana.</li> </ul>	Promover acciones y programas que faciliten la realización de los proyectos de vida en el ámbito personal, académico y laboral de la comunidad grancolombiana y fomentar el sentido de pertenencia y fortalecer las relaciones humanas, la adaptabilidad y el desempeño de las personas en comunidad.

LÍNEA DE ACCIÓN VALORES CULTURALES, ARTÍSTICOS Y LÚDICOS		
ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electivas libres integrales, tales como: artes plásticas, balada y bolero, danza ritmo latino, danza folclórica, dibujo artístico, ensamble musical, flamenco y son, fotografía, guitarra, grupo llanero, grupo andino, orquesta, música tropical, rock y pop, teatro, tuna, técnica vocal, entre otras.</li> <li>• Conformación de grupos representativos.</li> <li>• Participación de los grupos representativos a nivel institucional, invitaciones externas: Universitarias, regionales, nacionales e internacionales (ASCUN).</li> <li>• Festivales y encuentros ASCUN.</li> <li>• Creación de la estudiantina o coral universitaria.</li> <li>• Realización de tertulias literarias para fomentar y promocionar la cultura de la comunidad grancolombiana.</li> </ul>	Propiciar el uso adecuado del tiempo libre, fomentando la actividad cultural de la comunidad académica y la participación en espacios y eventos que permiten la integración, interacción y manifestación de sus miembros, a través de la apreciación y valoración de las diferentes expresiones artísticas y culturales.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



LÍNEA DE ACCIÓN VALORES CULTURALES, ARTÍSTICOS Y LÚDICOS		
ACTORES	ACCIONES	METAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización del concurso de música – Festival de la voz grancolombiana.</li> <li>Celebración de fechas especiales y conmemorativas para la comunidad grancolombiana.</li> <li>Celebración de convenios interinstitucionales para dar un mayor valor agregado a la comunidad grancolombiana en eventos culturales y artísticos.</li> <li>Seminarios y talleres de capacitación dictados en forma mensual en la práctica de algún arte, oficio u profesión dirigidos a toda la comunidad académica.</li> <li>Realización de la semana cultural.</li> <li>Participación semana académica, semana de la salud.</li> <li>Muestras e intercambios culturales dentro de la Universidad a través de las diferentes embajadas: U.S.A., Francia, Japón, Suiza, etc.</li> <li>Talleres de Formación e Inclusión social.</li> <li>Seminarios y talleres en convenio con asociaciones gremiales: Cámara de Comercio, Fenalco, etc., que permitan capacitación a la comunidad grancolombiana en diferentes aspectos.</li> <li>Jornadas académicas para funcionarios y docentes.</li> </ul>	

LÍNEA DE ACCIÓN RECREACIÓN Y DEPORTE		
ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Electiva libres integrales: ajedrez, atletismo, baloncesto, fitness, futbol, futbol sala, gimnasio, tenis de mesa, tenis de campo, voleibol, taekwondo, Pilates, Voleibol Arena, Natación, Defensa Personal, Entrenamiento funcional, Ultimate.</li> <li>Conformación de selecciones deportivas.</li> <li>Torneos internos y externos a nivel institucional, Universitarias,</li> </ul>	Estimular la formación integral de la comunidad académica, fomentando el desarrollo de las aptitudes deportivas, así como la formación en actitudes como la disciplina, la lealtad, la solidaridad, la autoestima, el autodominio, a través de la práctica deportiva.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## LÍNEA DE ACCIÓN RECREACIÓN Y DEPORTE

ACTORES	ACCIONES	METAS
	regionales, nacionales e internacionales (ASCUN, CERROS). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades deportivas en el marco de la Semana grancolombiana, académica y de la salud.</li> <li>• Adecuación de espacios en las sedes de la Universidad, que permitan optimizar el tiempo libre de los estudiantes (juegos de sala).</li> <li>• Jornadas deportivas para funcionarios y docentes</li> </ul>	Adicionalmente, generar espacios para la recreación y el uso adecuado del tiempo libre.

## LÍNEA DE ACCIÓN APOYO SOCIOECONÓMICO

ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los casos de estudiantes que requieren apoyo económico, a través de estudio individual de la situación y necesidad de cada postulante para ser beneficiario del subsidio (transporte, alimentación, entre otros).</li> <li>• Definición de número de cupos por semestre para el goce de los apoyos.</li> <li>• Asignación de auxilios socioeconómicos de acuerdo con el cumplimiento y verificación de los requisitos, previa autorización de la Vicerrectoría de Gestión Financiera.</li> <li>• Coordinación de la entrega de los apoyos correspondientes.</li> <li>• Generar estrategias o mecanismos alternos de gestión de recursos (donaciones, convenios, becas, aportes, descuentos) dependiendo de la necesidad del momento.</li> </ul>	Fomentar la permanencia estudiantil, a través de apoyos económicos que permitan minimizar el riesgo de deserción causado por este factor.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## LÍNEA DE ACCIÓN INCLUSIÓN, PERMANENCIA Y GRADUACIÓN

ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar a toda la comunidad académica frente a la permanencia estudiantil.</li> <li>Generar redes de apoyo para estudiantes foráneos, que atraviesan problemas o situaciones adversas frente a los demás.</li> <li>Fortalecer el acompañamiento académico desde las Facultades, como estrategia fundamental para minimizar la deserción estudiantil.</li> <li>Gestionar posibilidades institucionales para lograr el éxito académico de los estudiantes y su pronta vinculación al mundo laboral.</li> <li>Promover la generación y gestión de recursos a través de convenios, que propongan rutas sólidas para la permanencia estudiantil.</li> <li>Generar alternativas académicas de acompañamiento estudiantil, orientadas al fortalecimiento de las competencias básicas en matemática y lecto-escritura.</li> <li>- Vincular y comprometer a los padres de familia como aliados claves en el propósito de la permanencia estudiantil.</li> </ul>	<p>Generar condiciones institucionales que faciliten la accesibilidad a la población estudiantil, eliminando las barreras institucionales y psicosociales para la atención de la población en condición de vulnerabilidad.</p> <p>Fomentar la permanencia estudiantil mediante el desarrollo de acciones que propendan por una atención oportuna y dinámica a los estudiantes en riesgo de deserción.</p> <p>Promover la graduación oportuna de los estudiantes y su pronta vinculación al mundo laboral, a través del desarrollo de estrategias encaminadas al logro de este objetivo.</p>

## LÍNEA DE ACCIÓN FORMACIÓN ÉTICO HUMANÍSTICO

ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Núcleo de Formación socio-humanístico o cátedra ético-liberadora.</li> <li>Desarrollo de programas de cultura ciudadana.</li> <li>Orientación espiritual y charlas a estudiantes, personal administrativo y docentes que proyecten sus convicciones y expectativas relacionadas con temas de</li> </ul>	<p>Promover la formación ética y espiritual de la comunidad académica, mediante acciones que contribuyan a la formación de seres éticos e integrales.</p>

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



## LÍNEA DE ACCIÓN FORMACIÓN ÉTICO HUMANÍSTICO

ACTORES	ACCIONES	METAS
	trascendencia en el campo espiritual y moral. <ul style="list-style-type: none"> <li>Escuelas de liderazgo.</li> <li>Pastoral Universitaria.</li> </ul>	

## LÍNEA DE ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de campañas y actividades encaminadas a generar conciencia ambiental.</li> <li>Creación de programas sociales para la población vulnerable desarrollados por los estudiantes, y con la supervisión de las respectivas decanaturas y el apoyo de la Unidad de Proyección Social.</li> <li>Promover proyectos y prácticas con énfasis en responsabilidad social y ambiental, con la participación de la comunidad académica.</li> </ul>	Generar y propiciar en la comunidad académica el sentido de la responsabilidad social hacia las poblaciones más vulnerables, así como el respeto hacia el medio ambiente, desarrollando acciones que favorezcan la formación solidaria y ambiental de los estudiantes

## LÍNEA DE ACCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROYECTO DE VIDA

ACTORES	ACCIONES	METAS
Estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimular y promover la formación continua de docentes, administrativos y directivos.</li> <li>Generar estrategias para incrementar y mejorar en los colaboradores la motivación, la estabilidad laboral, el sentido de pertenencia, las relaciones interpersonales y la capacidad de liderazgo.</li> <li>- Desarrollar programas para promover la seguridad en el entorno y minimizar los riesgos laborales.</li> </ul>	Contribuir al desarrollo humano y al bienestar general de la comunidad académica, mediante acciones encaminadas a mejorar el ambiente físico para el trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución y la calidad de vida de todos sus integrantes y su grupo familiar, dignificar a cada ser humano, brindándole oportunidades de desarrollo y progreso personal

Fuente: elaboración propia.



### **3.1 Procedimientos del modelo para implementar la Política (articulado del Sistema de Gestión de la Calidad)**

Para la implementación de la Política de Bienestar Institucional, desde el Modelo de Bienestar se cuenta con diferentes estrategias que permiten el logro de los objetivos trazados, tomando como referencia la misión, la visión, el PEI y el PEID 2021-2027 de la Universidad La Gran Colombia.

Una de ellas es el Plan de Acción Anual, el cual permite establecer metas y actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de las metas de la institución plasmados en el PEID. Este instrumento se elabora con el apoyo de la Oficina de Planeación y es ejecutado desde cada órgano que hace parte de la Política de Bienestar Institucional, para posteriormente realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades propuestas.

De manera adicional, se cuenta con el cronograma anual de actividades de Bienestar. En él se establecen las acciones propuestas para cada línea estratégica y contiene: público objetivo, nombre de la actividad, fecha de realización, entre otros. Esta herramienta permite realizar una planificación de las actividades de Bienestar y de esta manera facilitar su seguimiento.

Así mismo, conforme lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, la institución cuenta con información documentada (procedimientos y registros), planes de calidad, planes de mejoramiento y otras herramientas que facilitan el desarrollo del objeto del proceso y la mejora continua.

### **3.2 Mecanismos de evaluación por parte de la comunidad académica**

Actualmente, de acuerdo con su Sistema de Gestión de la Calidad, Bienestar Universitario realiza, periódicamente, encuestas de satisfacción y percepción, herramienta que le permite conocer la opinión de los usuarios respecto a las actividades y servicios prestados.

A través de las encuestas de satisfacción y percepción, ya sea aplicadas en el sitio de la prestación del servicio o a través de plataformas virtuales, evalúa la prestación de los mismos, enfocándose en las necesidades de los usuarios y las partes interesadas, esto quiere decir, que el modelo de encuesta o la forma cómo se le indaga al usuario sobre su satisfacción, está enmarcada en los diferentes servicios que ofrecen sus unidades, departamentos o dependencias. Por tal razón, previo a emitir el documento para la calificación de las partes interesadas, las preguntas son analizadas en conjunto con los líderes de procesos y la Oficina de Planeación-Gestión

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



de la Calidad, donde reside la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Oficina de Planeación-Gestión de la Calidad, una vez definida la estructura de las preguntas que los procesos requieren medir, incorpora a la plataforma el cuestionario y remite a la dependencia, unidad o departamento el enlace de la encuesta para que sea enviado a las partes interesadas pertinentes. Capturada la información recopilada a través de la plataforma e-encuesta, la Oficina de Planeación-Gestión de la Calidad consolida las respuestas y las envía al proceso para el análisis y evaluación correspondiente.

De esta manera, los servicios prestados se evalúan permanentemente y sus resultados son analizados al interior del proceso y se toman acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento.

De manera simultánea, como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad, se realiza la autoevaluación de programas y la autoevaluación institucional, a partir de las encuestas de percepción aplicadas a profesores, estudiantes, graduados, empleadores, gremios y directivos, para todos los programas de pregrado y postgrado de la Universidad, con el objetivo de evaluar los diferentes aspectos que evidencian la calidad de estos, incluyendo los aspectos que tienen relación directa con los servicios de Bienestar.

Esta encuesta de percepción está diseñada bajo los lineamientos de autoevaluación de pregrados del CNA del año 2013, incluso para programas de Especialización se usó este modelo (en la actualidad se está ajustando el modelo a la Resolución 021795 de 2020).

Es así como a través de este proceso, se identifican aspectos que requieren mejoramiento, los cuales se incluyen en el correspondiente plan de mejoramiento, al cual se le realiza seguimiento permanente para el cumplimiento de las actividades planteadas, en aras del mejoramiento continuo.

### **3.3 Mecanismos de comunicación**

La Universidad La Gran Colombia cuenta con una serie de medios y canales que propenden por facilitar la interacción y la comunicación entre la institución y sus miembros (estudiantes, profesores, egresados, directivos, personal administrativo), suministrando información actualizada y permanente a toda la comunidad académica, sobre las políticas y lineamientos institucionales, servicios, noticias y avances, así como la oferta académica y proyecciones de la institución.



A continuación, se presenta la matriz que resume los medios, tipos de servicios y responsables de cada proceso de comunicación interna y externa de la Universidad:

Figura 16. Mecanismos de comunicación

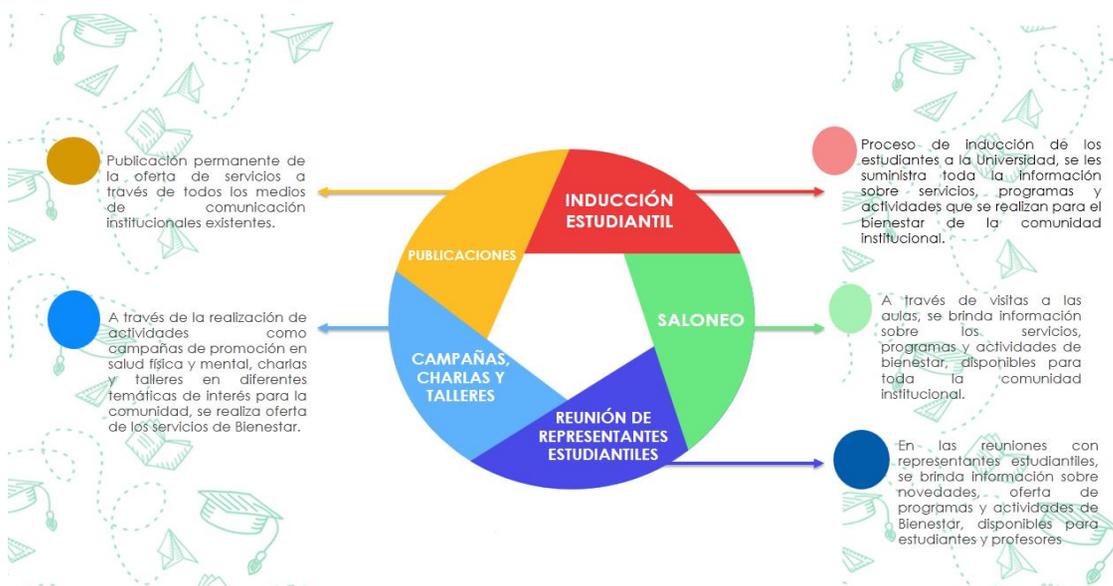


Fuente: elaboración propia.

### 3.3.1 Estrategias de divulgación de los servicios de bienestar universitario

Dentro de las estrategias de divulgación de los servicios de Bienestar a toda la comunidad académica se han desarrollado las siguientes:

Figura 17. Estrategias de divulgación



Fuente: elaboración propia.

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

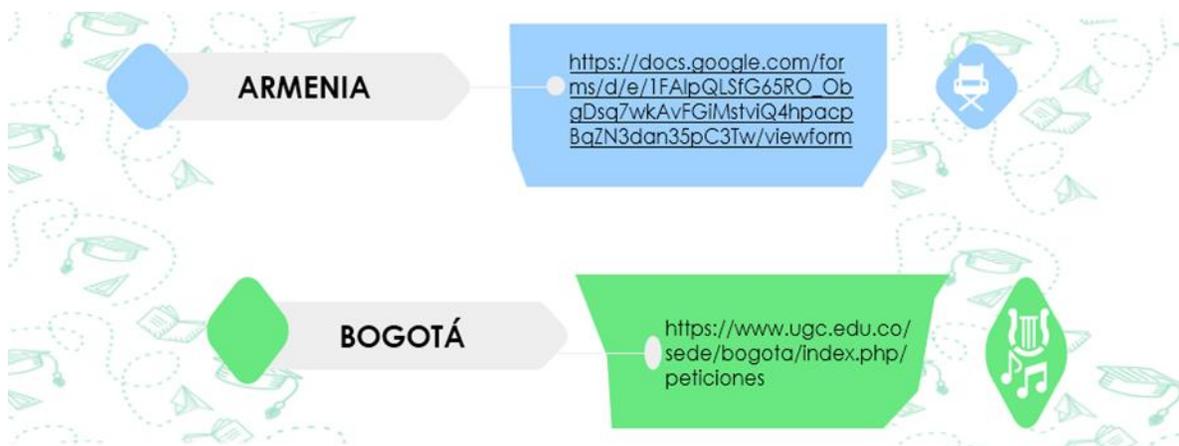


## 3.3.2 Mecanismos de gestión peticiones, quejas y reclamos.

Este proceso deberá asegurar la imparcialidad en el manejo de la información y el respeto a los derechos humanos y al acceso, la atención oportuna y la solución completa y de fondo de los requerimientos respetuosos de los usuarios del servicio educativo, incluyendo la posibilidad de atención a quienes deseen mantenerse en el anonimato; a través del Sistema de Petición, quejas y reclamos, los usuarios de los servicios de la Universidad La Gran Colombia, pueden interponer consultas, felicitaciones, peticiones y quejas o reclamos.

El mecanismo establecido para este fin consiste en que los usuarios, a través de la página web institucional de las diferentes seccionales, ingresen a los enlaces correspondientes para conocer la opinión de estos:

Figura 18. Enlaces de comunicación



Fuente: elaboración propia.

Una vez confirmado, es remitido a la unidad, dependencia o departamento informando el caso y el trámite correspondiente, hasta obtener la respuesta y debida consecución en el plan de mejoramiento del proceso.

El usuario que interpuso la solicitud deberá estar informado permanentemente del trámite. Con el fin de cerrar el caso, el proceso adelantará las acciones pertinentes y emitir respuesta acorde con el requerimiento. Si se acepta por el solicitante, la PQR se declarará cerrada, pero el proceso debe garantizar que las acciones propuestas se cumplan eficazmente.

Si la respuesta dada por el proceso al usuario no cumple con los requisitos establecidos por el o los requisitos legales y de la organización, pasará a una segunda instancia, donde la Alta Dirección de la Universidad intervendrá



para proporcionar la respuesta eficaz y, si es del caso, en los términos legales correspondientes.

## **4 Plan de mejoramiento**

Una parte fundamental en la gestión de todo Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en la fase del actuar. A través de las diferentes herramientas que se tienen establecidas e implementadas, se da cumplimiento al mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema, razón esencial de esta etapa.

En esta etapa se consideran las oportunidades de mejoramiento, y las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de los usuarios de la Universidad La Gran Colombia y sus partes interesadas.

Dichas acciones se encuentran inmersas en un registro de calidad: Plan de Mejoramiento. En él se encuentran todos los hallazgos derivados de las fuentes que pueden arrojar incumplimiento parcial o total de los requisitos de los usuarios de la Universidad y sus partes interesadas de los requisitos legales y reglamentarios y aplicables y los de la norma ISO 9001, que se pueden identificar a través de las auditorías internas y externas; el incumplimiento a las metas establecidas en los objetivos del sistema de gestión de la calidad; el resultado del desempeño de los procesos (indicadores de gestión, salidas no conformes); el resultado de las encuestas de satisfacción; el seguimiento a las PQRF; los resultados del seguimiento y medición; la materialización de los riesgos; incumplimientos de tipo legal y reglamentario a nivel interno o externo; y las oportunidades de mejoramiento de todo el sistema.

La herramienta contiene todas las etapas para cumplir con los requisitos del numeral 10 de la norma ISO 9001:2015, donde se solicita que se determinen las posibles consecuencias de los hallazgos detectados las correcciones, los recursos necesarios para las correcciones, si es recurrente la no conformidad, las acciones correctivas, si son requeridas, la identificación de las causas, las acciones a desarrollar a modo de ciclo PHVA, los indicadores y sus metas de cumplimiento para las acciones establecidas, los responsables y el cronograma de cumplimiento de las acciones con sus respectivos lugares para incluir las evidencias derivadas del seguimiento trimestral. También cuenta con un espacio donde el responsable del control, donde se identifica el estado de cumplimiento de las acciones propuestas.



## 5 Bibliografía

Asociación Colombiana de Universidades. (2003, 22 de octubre). Acuerdo 05. Por el cual se establecen las Políticas Nacionales de Bienestar Universitario.

<https://www.ascun.org.co/uploads/default/publications/9828b7e417cd387745fd08b179d37ff1.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (1992, 28 de diciembre). Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Diario Oficial 40700. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1586969>

Consejo Nacional de Acreditación. (2013, enero). Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado. [https://www.cna.gov.co/1779/articles-402377\\_lineamientos\\_pregrado.pdf](https://www.cna.gov.co/1779/articles-402377_lineamientos_pregrado.pdf)

Consejo Nacional de Educación Superior. (1995, 21 de marzo). Acuerdo 03. Por el cual se establecen las políticas de Bienestar. <http://sancionatorios.mineduccion.gov.co/files/acuerdo031995.pdf>

Consejo Nacional de Educación Superior. (1995, 21 de marzo). Acuerdo 03. Por el cual se establecen las Políticas de Bienestar Universitario. <http://sancionatorios.mineduccion.gov.co/files/acuerdo031995.pdf>

Consejo Nacional de Educación Superior. (2014, 16 de diciembre). Acuerdo 03. Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional. [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-347952\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-347952_recurso_1.pdf)

González, L., Aguilar, E. y Pezzano, G. (2002). Reflexiones sobre el bienestar universitario: una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. [https://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc\\_913.pdf](https://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_913.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (2020, 24 de agosto). Resolución 15224. Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de condicionales de calidad de carácter institucional reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación de registro calificado. [https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-400475\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-400475_pdf.pdf)

Presidencia de la República de Colombia. (2019, 25 de julio). Decreto 1330. Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Diario Oficial 51025. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036690>

# UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA



**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Modelo de Bienestar Institucional debe ser socializado permanentemente ante la comunidad académica de la Universidad, por los medios de comunicación dispuestos para tal fin.

**ARTÍCULO TERCERO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado a los veintiocho (28) días del mes de julio de dos mil veintiuno (2021).

  
  
**MARCO TULLIO CALDERON PENALOZA**  
Presidente Consejo Académico

  
  
**HECTOR HUGO TABARES RAMÍREZ**  
Secretario Consejo Académico