

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión: 1</b>

## 1. NOMBRE DE LA POLÍTICA: EXPERIENCIA INSTITUCIONAL

### 2. MARCO LEGAL

#### 2.1 MARCO NORMATIVO EXTERNO

- Ley 1581 de 2012 - Régimen General de Protección de Datos Personales
- Decreto 1377 de 2013 reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008 - Habeas Data
- Ley 527 de 1999 - Comercio Electrónico

#### 2.2 MARCO NORMATIVO INTERNO

- Política del Sistema Integrado De Aseguramiento Y Gestión Para La Sostenibilidad
- Política Tratamiento Y Protección De Datos Personales
- Reglamento del profesor
- Reglamento estudiantil
- Política de ética y buen gobierno
- Política anticorrupción
- Reglamento Interno de Trabajo
- Modelo de Bienestar Institucional

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 CONCEPTOS

**Experiencia del Estudiante:** La experiencia del estudiante en el POLI comprende todas las interacciones del estudiante con la institución, desde su primer contacto en su rol de aspirante hasta el momento de su graduación. Este concepto integra aspectos académicos, administrativos, sociales y emocionales que influyen en su satisfacción, éxito y percepción institucional.

**Retención Estudiantil:** Se refiere al porcentaje de estudiantes que permanecen inscritos en la institución hasta completar su programa académico.

**Indicadores de Experiencia Institucional:** Para el contexto de educación superior se consideran como indicadores de experiencia estudiantil: el índice de permanencia, la satisfacción del estudiante (SSI), el índice de recomendación (NPS), el indicador de esfuerzo en momentos transaccionales (CES) y la tasa de graduación. Por parte de los colaboradores los indicadores de experiencia se enmarcan en el índice de satisfacción (C-SAT) y el índice de recomendación (NPSe)

**Customer Journey Map (CJM):** Es una herramienta que visualiza el recorrido completo del estudiante o colaborador a través de los diferentes puntos de contacto con la institución. Esto permite identificar momentos clave y áreas de mejora en la experiencia.

**Blueprint:** Es una herramienta que detalla la secuencia completa de un proceso, incluyendo todas las actividades, interacciones y recursos necesarios para ejecutar dicho proceso

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

**Momentos de la Verdad:** Son interacciones críticas donde la percepción del estudiante o colaborador hacia la institución puede mejorar o deteriorarse significativamente. Ejemplos incluyen la matrícula, la inscripción a cursos y la atención a solicitudes o quejas, el proceso de contratación, entre otros.

**Modelo de Atención y Gestión de PQRS:** El manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias refleja la capacidad de la institución para atender inquietudes y problemas de manera oportuna. Este proceso es fundamental para la satisfacción del usuario y debe alinearse con la normativa (Ley 1437 de 2011).

**Personalización del Aprendizaje:** Es la capacidad de la institución para adaptar los contenidos, métodos y procesos educativos a las necesidades individuales de los estudiantes. Impulsa el compromiso y mejora el desempeño académico.

**Cultura Institucional Centrada en el Usuario:** Es el enfoque en que toda la organización se compromete a colocar al estudiante en el centro de sus procesos y decisiones. Implica fomentar una mentalidad de servicio y mejora continua en todas las áreas.

**Analítica Predictiva:** Consiste en el uso de datos históricos para prever comportamientos futuros, como la probabilidad de deserción. Permite desarrollar intervenciones preventivas personalizadas para mejorar la retención.

**Medición de la Experiencia del Estudiante (VoC - Voice of the Customer):** Recoge la percepción y las expectativas de los estudiantes a través de encuestas, grupos focales y otras herramientas. Esta información es vital para mejorar continuamente los servicios y procesos.

**Tiempo de Resolución de Solicitudes (Service Level Agreement - ANS):** Define los plazos establecidos para resolver las solicitudes de los estudiantes. Un ANS bien gestionado asegura la eficiencia y mejora la experiencia del usuario.

**Mapa De Empatía:** Es una herramienta inicial y fundamental en el análisis del proceso porque ayuda a entender profundamente a los estudiantes o colaboradores desde una perspectiva emocional y racional

**Momentos del Viaje:** son las etapas principales del recorrido del estudiante o colaborador. En el caso de los estudiantes es fundamental considerar las variantes que puedan existir en el proceso de acuerdo con la modalidad, nivel de estudios, jornada y/o sede.

**Puntos de Contacto (Touchpoints):** Se refiere a los momentos específicos en los que el estudiante o colaborador interactúa con la institución y los canales a través de los cuales ocurren estas interacciones.

**Emociones:** Las reacciones emocionales del usuario en cada etapa, que pueden ser positivas, neutrales o negativas. En este punto debe analizarse, de manera objetiva la experiencia que tiene el estudiante o colaborador durante cada uno de los momentos, de manera que podamos establecer una perspectiva crítica que permita identificar las oportunidades de mejora que pueden ser implementadas para escalar el proceso y mejorar de manera continua la experiencia.

**Acciones:** Se refiere a las acciones que el usuario hace en cada punto de contacto, como llenar un formulario, asistir a una reunión, enviar un correo, realizar una solicitud a través de alguna de nuestras plataformas, etc.

**Insights y Oportunidades:** Observaciones y hallazgos sobre lo que funciona bien y lo que necesita mejora en cada etapa.



<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

## 4. POLÍTICA

### 4.1 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

#### 4.1.1 PRINCIPIOS

**Universalidad:** entendida desde la concepción de brindar educación universal o integral, no solo para disciplinas o profesiones, sino para construir proyectos de vida con sentido, con un gran conocimiento del ser humano, de la persona en sí misma, de la historia, de la familia, de la naturaleza, del entorno, de la sociedad, del mundo en proceso de globalización y de la cultura en general.

**Integridad:** al concebir la educación como un proyecto social y cultural en un sistema de valores, con un proceso de formación para la autodeterminación del ser humano en libertad, y como uno de los medios indispensables para progresar en la igualdad de oportunidades.

**Equidad:** con la aplicación de la democracia participativa, basada en los valores que hacen posible la convivencia y la comunicación civilizada, es decir, la justicia, la tolerancia y el respeto por la dignidad y los derechos de las personas.

**Responsabilidad:** sobre el compromiso de mantener la integración de su comunidad universitaria como un conjunto de individuos que, al interactuar y compartir sus conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, crecen en su autonomía y generan un ambiente de experiencias centradas en la ciencia y la cultura

Alienados a los principios institucionales, la presente política define los **Principios de Diseño de Experiencia POLI** que deberán ser tenidos en cuenta dentro de la implementación de acciones por los diferentes actores. Al adoptar estos principios de diseño, nos comprometemos desde las diferentes áreas, a mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, asegurando que cada interacción con nuestros estudiantes y colaboradores sea clara, eficiente y adaptativa.

**Transparencia:** Hace referencia a la claridad en la comunicación y la accesibilidad de la información relevante para todas las partes interesadas. Este principio se refleja cuando, por ejemplo, durante el proceso de admisión de nuestros aspirantes, las diferentes áreas involucradas implementan prácticas que permiten identificar en el portal web de la institución y, a través de los diferentes canales de atención, información detallada y actualizada sobre los requisitos de admisión, plazos y procedimientos, para que los futuros estudiantes puedan planificar con confianza.

**Comunicación empática:** es la capacidad de escuchar y comprender las emociones, necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes y personal administrativo, respondiendo de manera asertiva y considerada. En este contexto, implica transmitir mensajes claros y adaptados al estado emocional y las circunstancias de los involucrados, promoviendo una sensación de respeto, confianza y cercanía en cada interacción. Un ejemplo de cómo puede ser aplicado este principio se refleja en la consideración de la voz de los estudiantes, docentes y colaboradores a la hora de implementar mejoras en los procesos, haciendo uso de las diferentes estrategias (Encuestas, encuentros, etc.) para tomar decisiones centradas en ellos y que consideren intereses, expectativas y potenciales beneficios.

**Eficiencia:** Este principio se orienta a maximizar la efectividad de los procesos y reducir el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas. En la práctica, es posible identificar este factor determinante en la experiencia cuando, por ejemplo, durante la inscripción de asignaturas los estudiantes cuentan un sistema y una interfaz que les permite registrar sus cursos sin necesidad de procesos manuales o visitas a las sedes de la institución o la creación de casos, se vincula además con la disponibilidad de una oferta académica acorde con sus avances curriculares, modalidades y jornadas.

**Escalabilidad:** Hace referencia a que las acciones que implementemos puedan tener un curso de crecimiento tal, que los procesos y sistemas se puedan adaptar a medida que la institución expande sus operaciones o aumenta el número



<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

de estudiantes. Este principio puede verse reflejado cuando, el diseño metodológico, instruccional y académico de las asignaturas responde al creciente número de estudiantes, la oferta de programas de la institución y las realidades cambiantes de la sociedad en sus diferentes sectores de la economía, mediante entornos de aprendizaje estables, consistentes y respondientes a la diversidad de los estudiantes y sus condiciones particulares

**Oportunidad:** Hace referencia a la capacidad que tiene la institución y las diferentes áreas para anticipar y responder a las necesidades y cambios emergentes de manera proactiva. Es un principio que se refleja, por ejemplo, en las acciones tendentes a revisar y actualizar los programas académicos en función de las tendencias del mercado laboral y los comentarios de los empleadores de practicantes y graduados, demostrando una comunicación eficiente entre áreas académicas y administrativas, como por ejemplo la Gerencia de Talento Humano, en función de ofrecer oportunidades de desarrollo, capacitación y formación para el personal docente y administrativo de acuerdo con las tendencias educativas y tecnológicas.

**Optimización de Recursos:** El quinto y último principio de las posibles acciones a desplegar para favorecer experiencias memorables a nuestros estudiantes y colaboradores, se orienta a utilizar los recursos disponibles de manera más efectiva, maximizando el impacto que pueden generar de acuerdo con la población a beneficiar. Este principio se ejemplifica en estrategias orientadas a la gestión de proyectos mediante metodologías ágiles para asignar recursos de manera más eficiente y garantizar que los proyectos se completen a tiempo y dentro del presupuesto.

#### 4.1.2. VALORES

**Igualdad:** Demostramos un trato justo e igualitario con todas las personas de nuestra comunidad educativa, sin importar su rango, nivel social, raza u otros.

**Generosidad:** Entregamos siempre lo mejor de nosotros mismos, con el fin de poder entender y solucionar las necesidades de nuestros estudiantes y comunidad en general.

**Amabilidad:** La cortesía y amabilidad caracterizan la forma como nos relacionamos con todas las personas con las que interactuamos.

**Solidaridad:** Trabajamos en un ambiente amistoso con espíritu de colaboración. Confiamos en la buena fe de la gente y respetamos las ideas de todos los miembros del equipo.

**Honestidad:** Mantenemos un alto sentido de justicia, y respeto por la verdad, nos comportamos de forma ética, en busca de que lo que hagamos no afecte los intereses de las demás personas y de la Institución.

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

## 4.2. DECLARACIÓN

El Politécnico Gran Colombiano, en el marco de su plan de desarrollo Institucional, se compromete a implementar recursos y acciones que garanticen una experiencia significativa y de valor agregado de la comunidad universitaria: Estudiantes, docentes y colaboradores docentes o administrativos.

Pare efectos de la presente política se definirá la experiencia institucional en el contexto del Politécnico Gran Colombiano como el conjunto de interacciones humanas y digitales que tienen nuestros estudiantes, docentes, administrativos y graduados, caracterizadas por ser cálidas, cercanas, incluyentes y empáticas, que buscan garantizar que cada uno de los miembros de la comunidad educativa viva momentos significativos que trasciendan lo académico y administrativo, fomentando un sentido de pertenencia, bienestar y éxito.

Esta experiencia, fundamentada en los principios y valores institucionales y en los principios de diseño de experiencia, se construye en un marco de empatía, respeto por la diversidad, y compromiso con la mejora continua. Cada interacción busca responder no solo a las necesidades prácticas, sino también emocionales, de quienes forman parte de la comunidad universitaria.

## 4.3 ALCANCE

Este documento está dirigido a todos los miembros de la institución en sus roles docente, administrativo, estudiante y graduado.

## 4.4 OBJETIVO GENERAL

Promover una experiencia memorable y de valor tanto para nuestros estudiantes, graduado y personal administrativo y docente en cada uno de los procesos mediante mecanismos de medición que permitan generar acciones transversales en la institución.

### 4.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA

1. Definir las fases del modelo de experiencia en los procesos institucionales a partir de los principios de diseño de experiencia
2. Fomentar la Cultura de Experiencia a nivel institucional
3. Promover el seguimiento y monitoreo que permita adaptar el modelo de gestión de la experiencia a las necesidades y expectativas emergentes

## 5. GRUPOS DE INTERÉS

- **Aspirantes:** Aspirante: Se reconoce a un aspirante como la persona que desea ingresar a la institución a un programa académico y que ha diligenciado sus datos en el formulario de inscripción.
- **Estudiantes:** Es estudiante de la Institución la persona con matrícula vigente, que la da derecho a cursar el programa de formación previsto para el periodo académico. Esta matrícula deberá renovarse dentro de los plazos señalados.
- **Graduados:** Persona que una vez ha terminado el programa académico y ha cumplido con los requisitos de ley y los exigidos por la respectiva institución y recibe el título académico.
- **Colaboradores:** directivos, profesores de planta, cátedra y tutoría, profesores por honorarios (posgrados, formación empresarial, educación no formal) y administrativos, personal en outsourcing.

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

## 6. IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 6.1 IMPLEMENTACIÓN

El modelo de experiencia institucional se fundamenta en tres etapas; diagnóstico, evaluación y mejoramiento continuo. Las cuales son descritas a continuación:



Modelo de experiencia institucional.

**6.1.1 Fase de Diagnóstico:** en este primer momento, se busca que cada una de las áreas, de acuerdo con su propósito, objetivos y retos, pueda identificar las áreas de oportunidad y los problemas actuales en la experiencia de los estudiantes, docentes, personal administrativo o proveedores de acuerdo con su alcance. Durante esta fase cada uno de los equipos, en compañía de la dirección de experiencia, podrá gestionar la información de su línea de base del proceso a través de información cualitativa y cuantitativa sobre la experiencia actual. Esta etapa puede y debe incluir datos provenientes de encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis de información de interacción con sus diferentes públicos objetivo. Una vez recopilada la información esta fase orientará a los equipos a examinar y analizar los datos para identificar patrones, puntos de fricción y elementos que generen insatisfacción con el proceso.

**Herramientas para el diagnóstico de los procesos o áreas:** Para el desarrollo de la fase de diagnóstico, con apoyo de la dirección de experiencia, cada una de las áreas o procesos deberá explorar y desarrollar las siguientes herramientas que permiten consolidar la información identificada durante el proceso, los hallazgos del análisis y todos los factores a considerar para lograr una visión integral de sus procesos y potenciales acciones:

**I. MAPA DE EMPATÍA:** Es una herramienta inicial y fundamental en el análisis del proceso porque ayuda a entender profundamente a los estudiantes o colaboradores desde una perspectiva emocional y racional. Se utiliza para capturar y analizar lo que piensan, sienten, dicen y hacen los actores involucrados en relación con un proceso o servicio. Esta comprensión profunda permite diseñar experiencias que realmente resuenen y respondan a las necesidades y expectativas de los implicados. Los componentes clave para su realización son:

- Qué Piensa y Siente: Los pensamientos y sentimientos internos del estudiante o colaborador, como sus preocupaciones, aspiraciones y deseos.
- Qué Dice y Hace: Las acciones y palabras del estamento que se está analizando o es beneficiario del proceso, incluyendo cómo se comporta y qué comunica a los demás.

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

- Qué Ve: El entorno y las influencias externas que afectan al usuario, como lo que observa en otras instituciones o en su entorno social.
- Qué Oye: Las influencias auditivas que impactan al estudiante o colaborador durante el proceso, como lo que escuchan de amigos, compañeros familiares o personas de la institución
- Dolores: Los problemas y frustraciones que se identifican en la experiencia actual del estudiante o colaborador con el proceso que se está analizando.
- Ganancias: Los beneficios y objetivos que el estudiante o colaborador espera lograr.

**2. CUSTOMER JOURNEY MAP (CJM):** Es una herramienta que describe e ilustra el recorrido completo que sigue un estudiante y colaborador, a través de todas las etapas de interacción con el área, desde el primer contacto hasta el logro de sus objetivos. Este mapa ayuda a entender cómo los directos implicados en el proceso experimentan cada punto de contacto, identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia. Los componentes clave a identificar:

- Momentos del Viaje
- Puntos de Contacto (Touchpoints)
- Emociones
- Acciones
- Insights y Oportunidades

Los beneficios de la construcción consciente de un CJM se orientan a identificar objetivamente, las brechas entre lo que el estudiante o colaborador espera y lo que realmente está recibiendo por parte de la institución en cada uno de los momentos. Además, permite comprender los atributos más valorados por cada uno de los actores a fin de considerarlos en la priorización de acciones, al tiempo que se consideran los potenciales beneficios y los costos de estas, para la toma de decisiones en fases posteriores del proceso. Finalmente, nos permite reconocer los momentos del proceso donde estamos haciendo bien las cosas y tomarlo como referencia para mantener prácticas y escalarlas en otros procesos o fases que tienen oportunidades de mejora.

**3. BLUEPRINT:** Es una herramienta que detalla la secuencia completa de un proceso, incluyendo todas las actividades, interacciones y recursos necesarios para ejecutar dicho proceso. A diferencia del Customer Journey Map, que se enfoca en la experiencia del usuario, el Blueprint se centra en el proceso interno y cómo se coordina el trabajo entre diferentes partes involucradas. Los componentes clave de esta herramienta son:

- Acciones visibles: Se refiere a interacciones visibles del estudiante o colaborador y de la institución que ocurren en cada uno de los procesos que se están analizando.
- Acciones invisibles: Hace referencia a las actividades y procesos internos que no son visibles para el estudiante o colaborador pero que son cruciales para apoyar el proceso y tienen relación directa con las acciones visibles, como la gestión de bases de datos o la coordinación de equipos.
- Procesos o áreas de apoyo: Hace referencia a las áreas de soporte o a los procesos que tienen una relación directa en cada uno de los momentos de interacción y que facilitan o favorecen que la experiencia sea positiva durante el mismo. Los beneficios de la realización del Blueprint se asocian a la posibilidad que tiene la institución y cada una de las áreas, de analizar de manera integral las acciones visibles e invisibles que ocurren, con énfasis en el impacto que éstas tienen hacia el estudiante o colaborador usuario o beneficiario del proceso. Adicional, permite identificar las fallas o cuellos de botella que se tienen para orientar los planes de acción de manera oportuna y medible.

<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión:</b> 1

**6.1.2 Fase de evaluación:** Etapa que establece métricas de medición en los diferentes procesos para establecer el nivel de cumplimiento de la experiencia Institucional. Para su medición la institución cuenta con una herramienta sólida, confiable y efectiva que permite el despliegue de encuestas, listas de chequeo, entre otros esfuerzos, para la medición de indicadores como la satisfacción del usuario (C-SAT) el grado de esfuerzo que tiene un evento transaccional (CES) y el índice de recomendación (NPS), los cuales recogen información importante de los procesos y la institución y que orientan la toma de decisiones en conjunto con las herramientas antes descritas. En caso de no contar con una medición para el proceso que se está analizando, junto con la dirección de experiencia se revisarán las alternativas y se diseñará la estrategia de medición.

Será responsabilidad de los líderes de los procesos y las áreas involucradas monitorear permanentemente los resultados que se vayan recogiendo durante la medición para poder atender a tiempo y de manera eficiente las situaciones que puedan presentar estudiantes o colaboradores, orientando la gestión a la búsqueda de alternativas que permitan mejorar los indicadores los procesos y transformar la experiencia. Al cierre de la medición por periodo, se hará una revisión global de los resultados como antesala a la siguiente fase del proceso.

**6.1.2 Fase de ideación y diseño:** Durante la segunda fase del proceso se busca diseñar alternativas y/o soluciones basadas en los hallazgos del diagnóstico para mejorar la experiencia. Durante esta fase se espera que los equipos puedan orientar sus acciones a:

- **Ideación de propuestas:** Formular soluciones y mejoras basadas en los problemas identificados. Es importante que, durante esta fase, las áreas involucradas en el proceso analicen las propuestas a la luz de los principios descritos en el numeral 3 del presente documento realizando una validación del cumplimiento de cada uno de ellos como criterio para viabilizar y priorizar las acciones que se implementarían.
- **Desarrollo de prototipos:** Desarrollar prototipos o pruebas piloto de las soluciones propuestas.
- **Validación con Partes Interesadas:** Recoger feedback de estudiantes, docentes y personal administrativo sobre las estrategias a implementar considerando los impactos, riesgos y potenciales beneficios que puedan identificar cada uno de los involucrado.

**6.1.3 Fase de mejoramiento continuo:** En la tercera fase del proceso y, teniendo siempre presente los principios de diseño de experiencia, se busca identificar todas las oportunidades de mejora, bajo los criterios de medición de la experiencia para diseñar estrategias o mecanismos de abordaje implementados mediante el modelo de mejoramiento continuo Institucional.

En consecuencia, los procesos plantean alternativas que, de acuerdo con su impacto, se evalúan en la estructuración de proyectos estratégicos, planes anuales y/o acciones de mejora (Ver ciclo de gestión de la estrategia y procedimiento de mejoramiento continuo institucional).



<b>PROCESO:</b> Experiencia Institucional	<b>POLÍTICA</b>	<b>Acuerdo - Resolución:</b> Acta No. 335	<b>Código: EXPPOLI</b>
	<b>EXPERIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de noviembre de 2024.	<b>Versión: 1</b>

## 6.2 SEGUIMIENTO

Con el fin de facilitar la implementación y monitoreo de acciones de cada una de las áreas para mejorar la experiencia de los estudiantes, graduados y colaboradores se establece el Comité de Experiencia Institucional con el Objetivo de monitorear las métricas de experiencia mediante mecanismos preventivos y correctivos para generar acciones oportunas que permitan mitigar dolores, anticipar riesgos y mejorar la experiencia

Miembros el comité de experiencia institucional:

- Vicerrectoría del estudiante
- Gerencia de servicio y permanencia
- Gerencia de operaciones académicas
- Gerencia de planeación y gestión institucional
- Gerencia de Talento Humano y comunicaciones
- Dirección de experiencia e inclusión
- Integrantes a necesidad de acuerdo con el tema a abordar

Funciones:

- Revisión de Hallazgos: Presentar los hallazgos recientes de todas las fuentes de la voz del del estudiante y colaborador como casos, PQRS, encuestas e información propia de la gestión de las áreas involucradas.
- Escucha Activa: Discutir el feedback y las áreas problemáticas identificadas desde una perspectiva crítica y con una actitud empática, constructiva y colaborativa.
- Priorización de Dolor: Evaluar y priorizar los problemas o áreas de dolor en función del impacto en la experiencia del estudiante y la viabilidad de las alternativas de solución que puedan ser implementadas.
- Definición de Acciones: Establecer acciones concretas para abordar los problemas priorizados.
- Definición de Indicadores de Éxito: Establecer métricas y KPIs para medir el impacto de las acciones implementadas.
- Plan de Acción: Estructuración de un plan de trabajo detallado para la implementación de las acciones acordadas con responsables y tiempos para su cumplimiento.
- Seguimiento y gestión a las acciones de mejora implementadas que impactan la experiencia de la comunidad universitaria.
- Evaluación de Impacto: Analizar los resultados en relación con los indicadores de éxito definidos.

## 6.3 EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Los indicadores de desempeño del modelo de experiencia Institucional son:

- Índice de permanencia
- Índice de recomendación NPS (Net Promoter Score) por estamento
- Índice de satisfacción institucional (POLISIGS) global y por estamento

## 6.4. VIGENCIA.

Esta política rige desde su publicación y deroga todas las normas institucionales anteriores sobre la materia y las que le sean contrarias.