



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Informar, asesorar y direccionar en aspectos normativos y de trámites académico-administrativos a estudiantes que lo requieran, así como en programas y servicios de Bienestar Universitario través de la asesoría de profesionales del área de acompañamiento integral para contribuir al adecuado desarrollo de actividades de los estudiantes en la universidad..
Alcance:	Este procedimiento inicia con la divulgación de los servicios de asesoría y finaliza con LA Consolidación información para la Elaboración de los informes de gestión. Aplica para todas las sedes de la Universidad Nacional de Colombia que han implementado el programa de Acompañamiento en la vida universitaria, así como para el Nivel Facultad de las Sedes Bogotá y Medellín.
Definiciones:	<p>1. Trámite Académico – Administrativo: Estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado.</p> <p>2. Vulnerabilidad: Condición que presenta un estudiante, la cual pone en riesgo, tanto su calidad de vida, como su permanencia en la Universidad.</p>
Documentos de Referencia:	<p>Internos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo No 008 de 2008 del Consejo Superior Universitario. “Por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones Académicas”. 2. Acuerdo No. 044 de 2009 del Consejo Superior Universitario. “por el cual se adopta el Estatuto Estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia en sus disposiciones de Bienestar y Convivencia”. 3. Acuerdo No. 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario “Por el cual se determina y organiza el Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia”. 4. Acuerdo 028 del 2010 del Consejo Académico “Por el cual se reglamenta el Sistema de Acompañamiento Estudiantil en la Universidad Nacional de Colombia” 5. Acuerdo 035 de 2012 del Consejo Superior Universitario “Por el cual se determina la política Institucional de equidad de género y de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en la Universidad Nacional de Colombia” 6. Acuerdo 036 de 2012 del consejo Superior Universitario “Por el cual se establece la política institucional para la inclusión educativa de las personas con discapacidad en la Universidad Nacional de Colombia” 7. Resolución 1215 de 2017 de Rectoría “Por la cual se establece el Protocolo para la Prevención y Atención de Casos de Violencias Basadas en Género y Violencias Sexuales”



	<p>8. Acuerdo 20 de 2018 del Consejo de Bienestar Universitario “Por el cual se reglamentan los programas del Área de Acompañamiento Integral del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones 03 y 06 de 2010 y el Acuerdo 03 de 2013 del Consejo de Bienestar Universitario”.</p> <p>9. Acuerdo 032 de 2021 del Consejo de Bienestar Universitario “Por el cual se reglamenta el Subsistema estratégico de comunicaciones del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia”</p> <p>10. Calendario académico expedido por el Rector y adaptado por el Consejo de Sede.</p> <p>11. Calendario de solicitudes de Reubicación Socioeconómica y Fraccionamiento de Matrícula.</p> <p>Externos:</p> <p>1. Acuerdo 003 de 1995 del Consejo Nacional de Educación Superior “Lineamientos de política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior”</p>
<p>Condiciones Generales:</p>	<p>1. Las sedes que lo consideren necesario, podrán utilizar herramientas para identificar estudiantes con algún tipo de vulnerabilidad para trabajar directamente con esta población identificada.</p> <p>2. Este procedimiento se aplicará en las Sedes en las que la Dirección de Bienestar Universitario o la instancia que haga sus veces, haya decidido implementar el programa de Acompañamiento en la vida universitaria, con base en las características de su comunidad universitaria y sus posibilidades presupuestales, según lo establecido en el Parágrafo del Artículo 23 del Acuerdo 007 de 2010 del Consejo Superior Universitario.</p>

2. Información Específica del Procedimiento					
ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1	Divulgar los servicios de asesoría	Dar a conocer a través de los medios que defina la Sede, los servicios de asesoría en trámites académico administrativos a los estudiantes.	Profesional del Área de Acompañamiento Integral o quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades	Información de las asesorías remitidas a través medios que defina la sede	N/A
2	Recepción de estudiantes	Recibir la solicitud por parte del estudiante para realizar la asesoría y	Profesional del Área de Acompañamiento Integral o	N/A	N/A



		<p>de acuerdo al tipo de la solicitud se define la atención.</p> <p>¿La asesoría se puede realizar de manera inmediata?</p> <p>Si: pasa a la actividad No. 4</p> <p>No. Pasa a la actividad No. 3</p>	<p>quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades</p>		
3	<p>Agendar asesoría o remitir al área correspondiente</p>	<p>Agendar un espacio con el estudiante del tema en el que se va a realizar la asesoría, para que el estudiante pueda solucionar la inquietud presentada con mayor detalle.</p> <p>Nota: en caso de que la asesoría sea de un tema ajeno al área de acompañamiento integral, se traslada la solicitud a la dependencia correspondiente y se informa al estudiante.</p>	<p>Profesional del Área de Acompañamiento Integral o quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades</p>	N/A	N/A
4	<p>Asesorar estudiante</p>	<p>Realizar asesoría a los estudiantes con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar motivos de asesoría. ● Establecer la pertinencia y viabilidad de un trámite. ● Identificar las posibles causas de las dificultades. 	<p>Profesional del Área de Acompañamiento Integral o quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades</p>	<p>Reporte de estudiantes atendidos – acompañamiento integral.</p>	SIBU



		<ul style="list-style-type: none"> ● Aclarar las inquietudes sobre el trámite. ● Remitir, en los casos que lo amerite, a otras áreas de Bienestar Universitario, aquellos casos de estudiantes que requieren de los servicios y apoyos ofrecidos por éstas. ● Remitir, en los casos que lo amerite, a los estudiantes a otras dependencias de la Universidad y/o tutores. 			
5	Remitir encuestas de satisfacción	Remitir al estudiante atendido la encuesta de satisfacción para que califique el servicio prestado	Profesional del Área de Acompañamiento Integral o quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades	Encuestas de satisfacción diligenciadas	N/A
6	Consolidar información para la Elaboración de los informes de gestión.	Conforme a las capacidades instaladas en cada una de las Sedes, se consolidará la información al finalizar el periodo académico, producto del desarrollo de las actividades descritas en este procedimiento con el fin de consolidar un informe de gestión a nivel de procedimiento, programa o área, atendiendo a las solicitudes de la Dirección de Bienestar de Sede o quien haga sus veces.	Profesional del Área de Acompañamiento Integral o quien haga sus veces en las Sedes y/o Facultades	Informe de gestión	N/A

Macroproceso: Bienestar Universitario
Proceso: Bienestar Universitario
Asesoría en trámites académico-administrativos



		En los casos que se considere necesario, establecer, con base en el desarrollo del programa, las acciones de mejoramiento a que haya lugar, que contribuyan al mejoramiento del servicio prestado por Bienestar Universitario.			
--	--	--	--	--	--

Elaboró:	Jefes del área de Acompañamiento Integral de las Direcciones de Bienestar Universitario de Sede y quien haga sus veces en las Sedes de Presencia Nacional Daniel Rubiano – Asistente Administrativo Dirección Nacional de bienestar Universitario	Revisó:	Directores de Bienestar Universitario de Sede y quien haga sus veces en las Sedes de Presencia Nacional	Aprobó:	Fabio Alberto Pachón Ariza Director Nacional de Bienestar Universitario
Fecha:	09 de mayo de 2025	Fecha:	16 de mayo de 2025	Fecha:	19 de mayo de 2025