



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

Plan Estratégico Libertador 2019 – 2025



**PLAN
OPERATIVO**

2019

EQUIPO DIRECTIVO

Juan Manuel Linares Venegas
Rector (e)

María Angélica Cortés Montejo
Vicerrectora General

Ángela María Merchán Basabe
Vicerrectora Académica

Cristina Vergara Ángel
*Vicerrectora de Proyección Social y
Relaciones Interinstitucionales*

Edwing Acevedo Gómez
Secretario General

Cesar Nieto Licht
Gerente de Talento Humano

Mario Zambrano Rodríguez
Gerente Financiero

Luis Guillermo Preciado
Gerente Contable

Erika Oriana Aparicio Turbay
Gerente Tecnología

Olga Marcela Panqueba Puentes
Gerente Comercial y de Mercadeo

Jorge Humberto Rodríguez
Directo Administrativo

Andrea León Rodríguez
Directora de Auditoría y Riesgo

Niurka Natividad Riñack Asencio
Directora Cartagena

Luis Hernando Camargo Torres
Director de Planeación

DECANOS

Martha Lorena Martínez Correal
*Decana Facultad de Ciencias Humanas
y Sociales*

Álvaro Luis Mercado Suárez
*Decano Facultad de Ciencias
Económicas, Administrativas y
Contables*

Vladimir Alfonso Ballesteros
Ballesteros
*Decano Facultad de Ingeniería y
Ciencias Básicas*

Javier Fernando Fonseca Álvarez
*Decano Facultad de Derecho, Ciencias
Políticas y Relaciones Internacionales*

Alejandro Pachajoa Londoño
*Decano Facultad de Ciencias de la
Comunicación*

Edición

Luis Hernando Camargo Torres
Director de Planeación

Yuli Viviana Melo Moreno
Jefe de Efectividad Institucional

Cristian David Vento Numpaque
Profesional de Seguimiento



PRESENTACIÓN

La Fundación Universitaria los Libertadores, ha declarado un compromiso irrestricto por trabajar en la concreción de *“una organización social de educación superior, líder en la contribución a la movilidad y el desarrollo social, con base en la formación integral y humanista de ciudadanos comprometidos con el desarrollo global sostenible”*. En tal sentido asume como institución, el reto de la construcción colectivizada a partir del involucramiento de todos los miembros de la comunidad Libertadora y en armonía constante, con parámetros de calidad frente al desarrollo de las funciones meritorias de docencia, investigación, proyección social y extensión; todas ellas sumergidas en un ambiente organizacional, que se enfoca a la efectividad operacional y la sostenibilidad, como elementos sustantivos de la perdurabilidad y el mejoramiento continuo.

De acuerdo con la postura institucional, se planteó el Direccionamiento Estratégico: en el cual se determinó el Norte Estratégico de la Institución con la “Idea de Futuro – Megas de Crecimiento”, Cuadrantes No Deseados y el Trípode de Diferenciación, permitiendo así la definición del Propósito Superior, el Sello Libertador y los objetivos estratégicos. Siendo estos elementos fundamentales para orientar los esfuerzos articulados que se deben dar para construir la postura deseada del futuro de la institución.

Dichos parámetros de dirección deben motivar el actuar de cada uno de los miembros de la institución, para asumir desde la postura individual la cocreación de la institución, es decir debe motivar al hacer, al construir, al colectivizar esfuerzos individuales, todo ello en pro de la construcción de la Fundación Libertadores que queremos, arrojando resultados reales, medibles, sostenibles y que a

su vez impacten favorablemente el desarrollo social, cultura y economía de nuestro país y allende de nuestras fronteras.

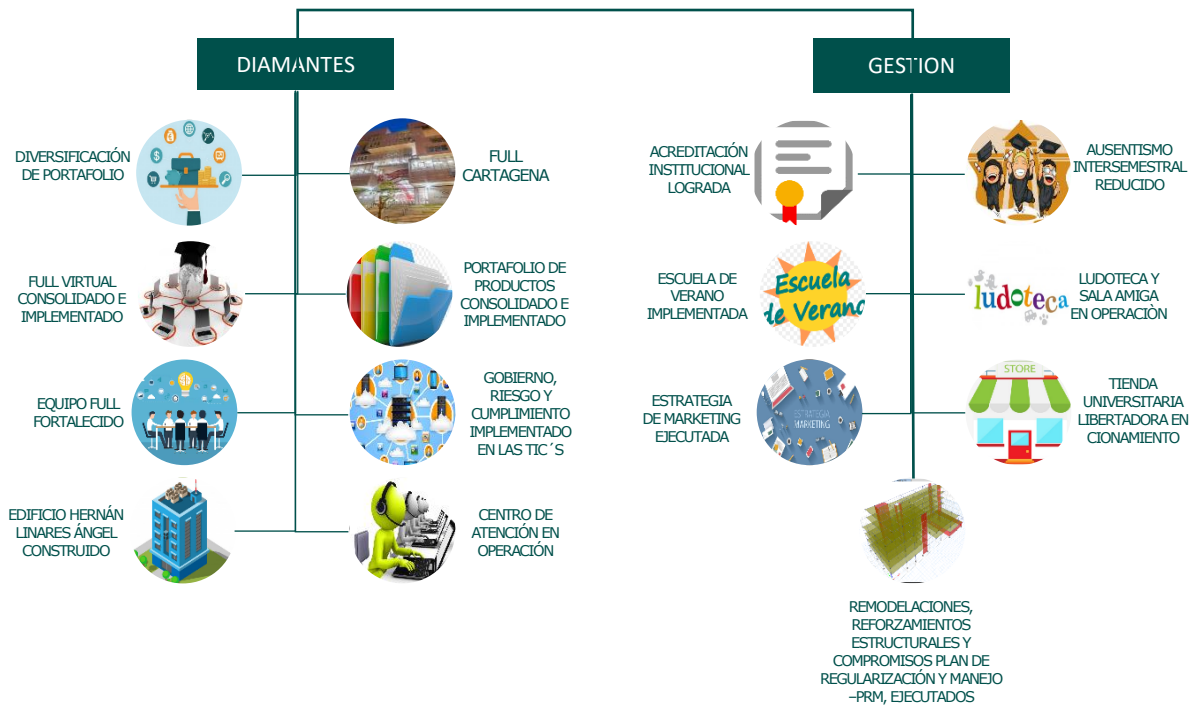
A continuación se presenta El Plan Operativo 2.019, el cual recoge el direccionamiento estratégico como base fundamental de la acción institucional, para lograr construir la postura futura deseada, pero le da el enfoque de consolidarla desde la cotidianidad, acorde a la visión de largo plazo. En el plan quedan expuestos los retos que cada área y colaborador deberán materializar en resultados tangibles, medibles, con sentido de control y retroalimentación constante, que permitan afrontar los desafíos de la institución con sentido de aporte individual, de equipo y sobre todo de articulación.

Por lo anterior, la filosofía de este Plan está enmarcada en la orientación al logro y el aporte a las cosas bien hechas, a proteger la calidad, orientación al desempeño, a mejorar las buenas prácticas y por supuesto a ser conscientes que hacemos parte de una institución que afronta sus retos de crecimiento y sostenibilidad, a partir de la ética y las buenas costumbres, el trabajo en equipo, así como el respeto por el ser humano y en armonía con el medio ambiente.

Es por ello que los resultados y metas quedan expresados en el plan y serán base fundamental para evaluar el aporte de las diferentes instancias de la institución, siempre con sentido de mejora continua.

Para dar cumplimiento a lo anterior se han aprobado para el año 2019 8 Proyectos Diamante y 7 Proyectos de Gestión, como se presentan en la siguiente gráfica.

Ilustración 1. Proyectos 2019



Fuente. Dirección de Planeación

TABLA DE
CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. ESTRUCTURA DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO LIBERTADOR 2019-2025.....	6
.....	6
2. OBJETIVO 1. EXCELENCIA ACADÉMICA GARANTIZADA CON IMPACTO EN LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	8
21. Proyecto Tienda Libertadora en Funcionamiento	9
22. Proyecto Ludoteca y Sala Amiga en Operación	9
23. Proyecto Acreditación Institucional Lograda	9
24. Proyecto Ausentismo Intersemestral Reducido	9
25. Proyecto Escuela de Verano Implementada.....	10
3. OBJETIVO 2. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA....	10
3.1. Proyecto Portafolio de Productos Consolidado e Implementado	11
3.2. FULL Virtual consolidado e implementado....	11
3.3. Proyecto Estrategia De Marketing Ejecutada	11
3.4. Proyecto Diversificación Portafolio	11
3.5. Proyecto FULL Cartagena.....	12
4. OBJETIVO 3. CAPACIDADES ORGANIZACIONALES FORTALECIDAS	12
4.1. Proyecto Gobierno, Riesgo y Cumplimiento Implementado en Las Tic's.....	13
4.2. Proyecto Edificio Hernán Linares Ángel Construido	13
4.3. Proyecto Reforzamiento Estructural Realizado Remodelaciones, reforzamientos estructurales y compromisos Plan de Regularización y Manejo – PRM, ejecutados	13
5. OBJETIVO 4. CULTURA TRANSFORMADA Y APROPIADA.....	14
5.1. Proyecto Equipo Full Fortalecido.....	14
5.2. Proyecto Centro De Atención En Operación	14

1. ESTRUCTURA DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO LIBERTADOR 2019-2025

El Plan Estratégico Libertador 2019-2025 se formuló atendiendo a las dinámicas tanto internas como externas del entorno, mediante el desarrollo de 9 ejes; donde el eje 1 y 2 dos corresponden a ejes de

Norte Estratégico y del eje 3 al 9 de Direccionamiento; los cuales se describen a continuación.

Ilustración 2. Ejes del Plan



Eje 1. Definiciones Claves: Partiendo de un diagnóstico multidimensional, en el cual con participación de algunos Asambleístas y Directivos de la Institución se desarrolló el “Eje de Definiciones Claves”, donde se identificaron los Factores Críticos de Éxito y se realizó un análisis de Riesgos Internos y Externos.

Eje 2. Direccionamiento Estratégico: en el cual se determina el Norte Estratégico de la Institución con la “Idea de Futuro – Megs de Crecimiento”, Cuadrantes no deseados y el Trípode de Diferenciación.

Con lo anterior se dio la definición del Propósito Superior, el Sello Libertador y los objetivos estratégicos.

Ejes de Direccionamiento: Dentro de los cuales se establecen los ejes misionales 1) Académico, 2) Investigación, 3) Proyección

Social y 4) Aseguramiento de la Calidad y los ejes de apoyo 5) Mercadeo y Comercial, 6) Infraestructura y Tecnología y 7) Talento Humano. Cada eje con sus respectivos objetivos específicos y metas, los cuales a su vez se desagregan en iniciativas y/o estrategias.

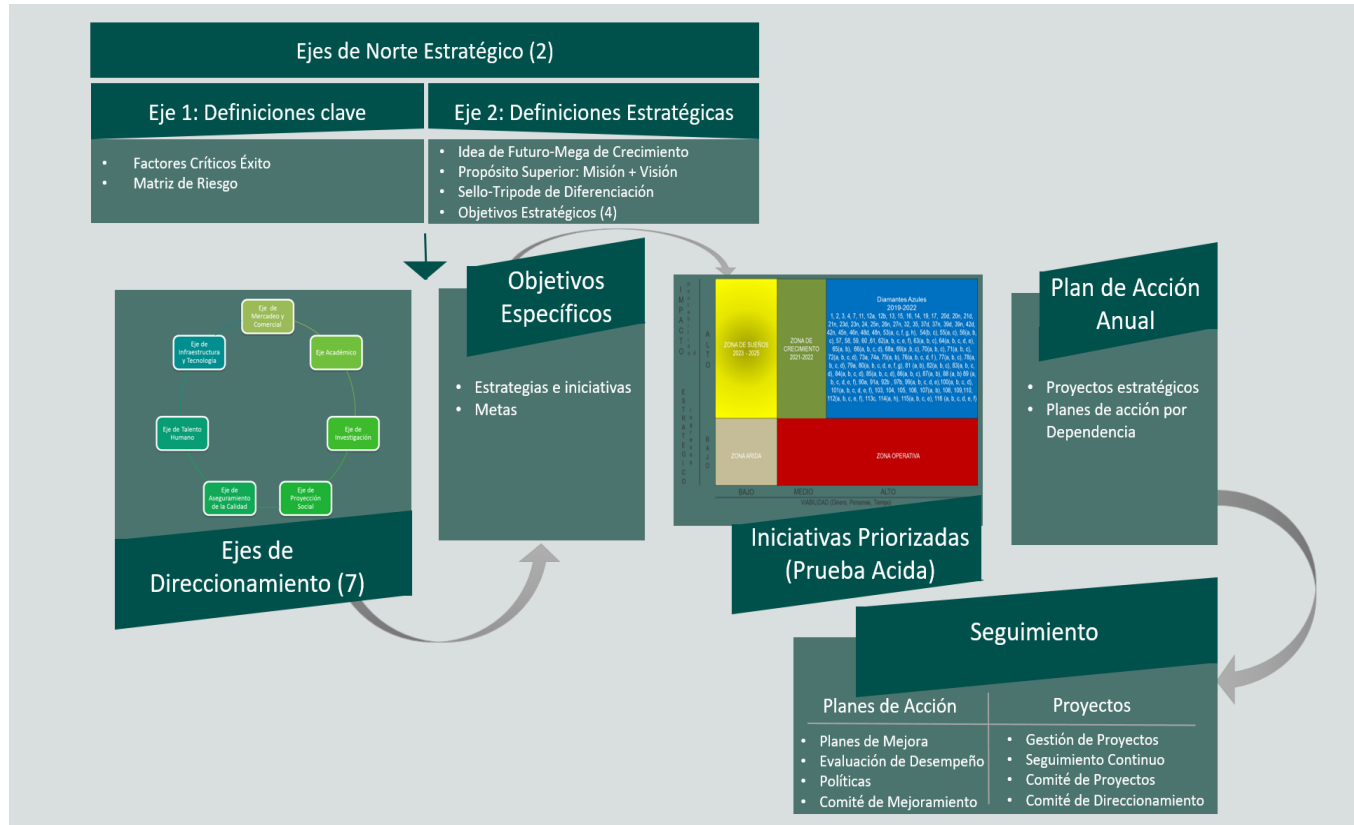
Posteriormente se realiza una priorización de las estrategias e iniciativas de cada eje, mediante la metodología de prueba ácida en la cual se valoró cada una de ellas respecto a su viabilidad e impacto, clasificándolas en: zona diamantes azul 2019-2022, zona crecimiento 2021-2022, zona de sueños 2023-2025, zona operativa, zona dispersión y zona árida.

Con lo cual se toma de la zona de diamantes azules (2019-2020), la agrupación de iniciativas en proyectos para el 2019, cada proyecto contará con un

Responsable y un líder, además de identificar los roles de soporte y consejeros; siendo transversal 7 dimensiones, a saber: Identificación del potencial emergente, cambiar la cultura de Los Libertadores para orientarla al ingreso y no al gasto, aporte a los ingresos corporativos incluyendo Cartagena, fortalecer el portafolio de

servicios y la oferta de bienestar institucional, fuente única de información y estadística en todos los informes, inducción y reinducción a todo el personal y articulación de las Vicerrectorías y Gerencias.

Ilustración 3. Estructura Plan de Desarrollo 2019-2025



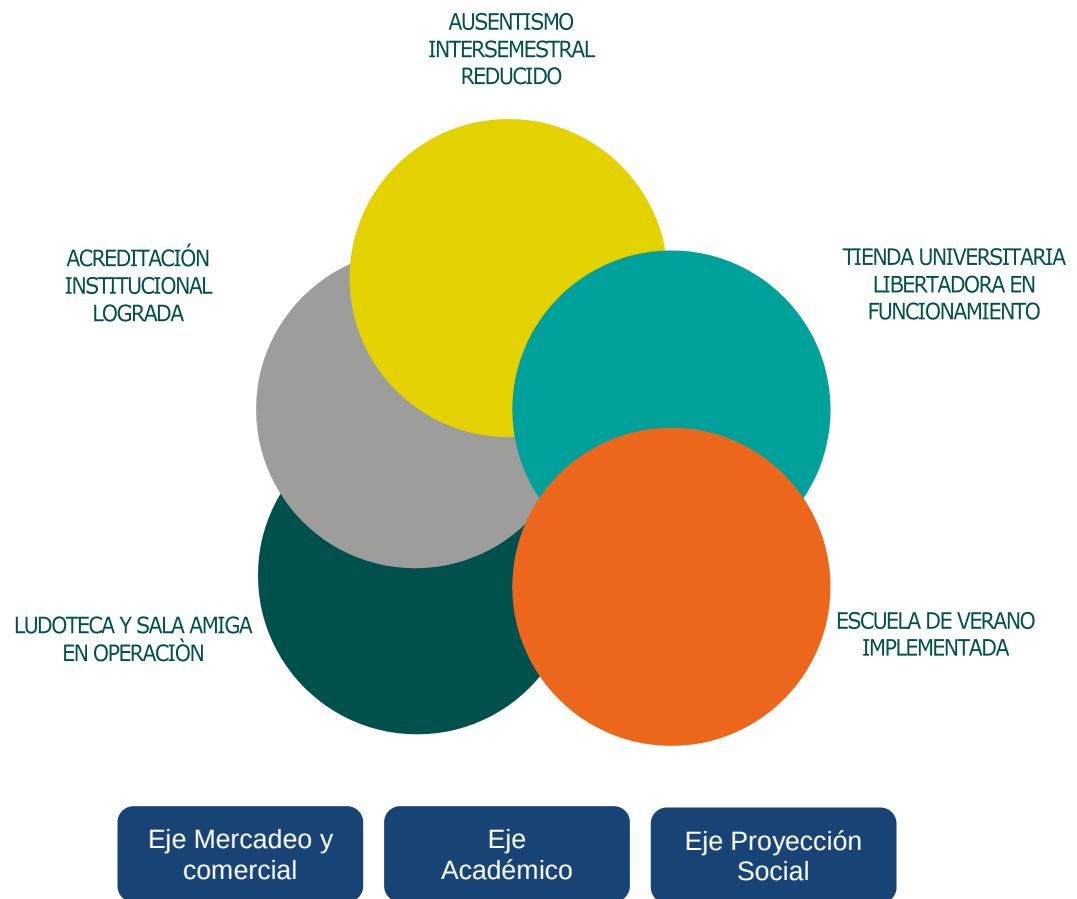
Fuente. Dirección de Planeación

2. OBJETIVO 1. EXCELENCIA ACADÉMICA GARANTIZADA CON IMPACTO EN LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Desde el objetivo 1. “Excelencia Académica Garantizada con Impacto en la Transformación Social estratégico”, se encuentran los

siguientes proyectos asociados, los cuales a su vez se encuentran desarrollados en los ejes Académico, Investigación y Proyección Social.

Ilustración 4. Proyectos vinculados al objetivo 1.



FUENTE: DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

21. Proyecto Tienda Libertadora en Funcionamiento

Objetivo: Fortalecer la identidad institucional y el sentido de pertenencia en la comunidad libertadora.

Meta 2019: Tienda Libertadora en funcionamiento

Beneficios Adicionales:

- Fortalecimiento de sentido de pertenencia y orgullo libertador.
- Agente diferenciador frente a otras universidades.
- Posicionamiento de marca

22. Proyecto Ludoteca y Sala Amiga en Operación

Objetivo: Implementar el Centro Lúdico como un espacio de práctica y bienestar en que los hijos (as) de miembros de la comunidad libertadora puedan acceder en periodos cortos. Así mismo implementar la sala amiga de la lactancia en cumplimiento de la ley 1823 del 4 de enero de 2017.

Meta 2019:

- Ludoteca y Sala Amiga en Funcionamiento
- Ingresos por \$ 18.800.000

Beneficios Adicionales

- Espacio de bienestar para la comunidad libertadora
- Espacio de prácticas para los programas de educación y psicología

23. Proyecto Acreditación Institucional Lograda

Objetivo: Obtener la Acreditación Institucional, consolidando una cultura de calidad y mejoramiento continuo que contribuya al fortalecimiento de la excelencia académica.

Meta 2019:

- 100% de las fortalezas institucionales mantenidas
- **Profesores**
 - Tipo de contratación de profesores optimizada (58% de cátedra y 42% Tiempo Completo)
 - Apoyo para formación posgradual incrementado en un 7%
 - Profesores de planta optimizada con doctorado en un 7%
- **Investigación**
 - Categorización de grupos de investigación

optimizada (2 Grupos en A, 4 Grupos en B, y 2 Grupos en C)

- Asignación de horas de investigación optimizadas en un 7%
- 2 proyectos de investigación asociados a redes
- Internacionalización: estudiantes
- 70% de estudiantes que al finalizar su ciclo regular de inglés cuentan con un nivel A2
- 18% de estudiantes del programa con nivel alcanzado en el resultado de B1 en las pruebas Saber PRO y TyT.

• Internacionalización

- 5% movilidad de profesores con producción académica para visibilidad nacional e internacional incrementada
- Nivel de Inglés de profesores optimizado (A1:20% - A2:40% - B1: 30% - B2:18% - B1:3%)
- Internacionalización: coautoría y doble titulación
- 2 productos de coautoría internacional realizados
- 1 programa de doble titulación ofrecido

• Deserción y permanencia

- 4% de Deserción Intersemestral disminuida
- 4% de Permanencia incrementada
- Saber Pro y TyT
- +1 punto frente media Bogotá, o quedar en la media nacional en todas las áreas de conocimiento en por lo menos 2 competencias

Beneficios Adicionales:

- Posicionamiento a nivel institucional y de programas de Los Libertadores en el marco nacional
- Cumplimiento de expectativas del mercado a nivel de programas e institucional
- Posibilidad de acceder a recursos externos para los programas y para la institución
- Oferta de nuevas maestrías asociados a la acreditación de programas.

24. Proyecto Ausentismo Intersemestral Reducido

Objetivo: Implementar Estrategias para la disminución del ausentismo inter-semestral.

Metas 2019:

- Sistema de Monitoreo implementado en la facultad piloto establecida.
- Reducir la ausencia inter-semestral en un 1,88%, con el objetivo de llegar al 7%

- Resolución 061 del 2008 para las funciones de consejería y tutoría actualizada.

Beneficios Adicionales

- Aporta a la acreditación de alta calidad.
- Contribuye a la disminución de la tasas de ausencia inter-semestral, deserción por periodo y deserción por cohorte.
- Fortalece la misión y la visión institucional.
- Apoya a la población en situación de vulnerabilidad socioeconómica.
- Aumenta el índice de eficiencia terminal.
- Impulsa las prácticas del código del buen gobierno y aseguramiento de la calidad académica.

25. Proyecto Escuela de Verano Implementada

Objetivo: Generar visibilidad y posicionamiento institucional a través de la oferta de cursos de verano que ofrezcan una experiencia de internacionalización académica y cultural.

Meta 2019:

- Dos cursos realizados con ingresos de más de 50 millones

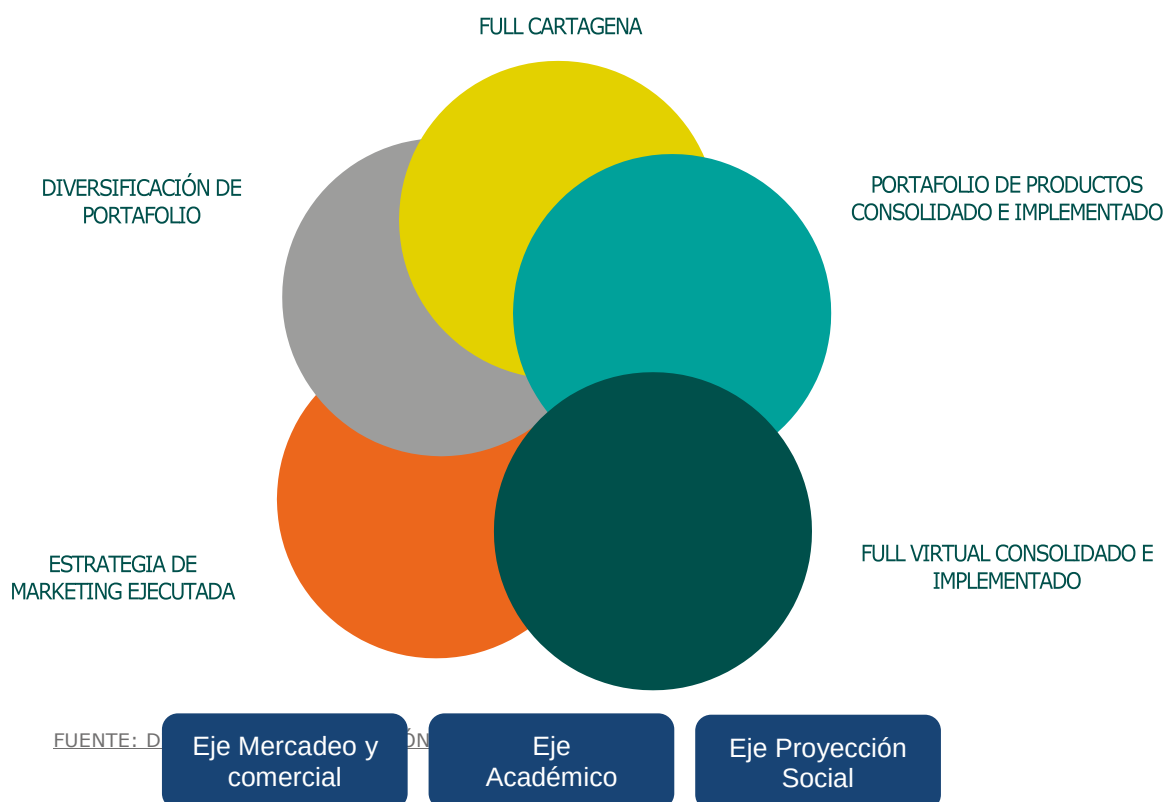
Beneficios Adicionales:

- Impacta en las funciones sustantivas de la institución.
- Contribuye en la sostenibilidad financiera a través de la diversificación de ingresos
- Promueve espacios de interculturalidad para el aprendizaje y la excelencia académica
- Impacta en los indicadores de internacionalización para la reacreditación de programas, acreditación institucional y de programas.

3. OBJETIVO 2. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Desde el objetivo 2. “Sostenibilidad Financiera”, se encuentran los siguientes proyectos asociados, los cuales a su vez se encuentran desarrollados en los ejes Mercadeo y Comercial, Académico y Proyección Social.

Ilustración 5. Proyectos Vinculados Al Objetivo 2



3.1. Proyecto Portafolio de Productos Consolidado e Implementado

Objetivo: Fortalecer el portafolio de productos impactando la calidad académica y la sostenibilidad financiera.

Meta 2019:

- 7 programas de Maestrías nuevas radicados en MEN.
- 11 programas pregrado con reforma curricular.
- + 1 punto o quedar en la media nacional en las áreas de Administración, Derecho, Psicología, Economía, Educación, Ingeniería, Diseño y Comunicación, en al menos una competencia.
- *Análisis y Formulación de nuevos Programas, (Tecnologías, Pregrados y Especializaciones).

Beneficios Adicionales:

- Mayor competitividad de la institución y egresados en el mercado
- Posicionamiento del producto académico
- Pertinencia del programa en el medio
- Aporta al proceso de acreditación de programas e institucional.

3.2 FULL Virtual consolidado e implementado

Objetivo: Construir la reputación digital y la identidad online de la Institución para incursionar en otros segmentos de mercado nacional e internacional, más allá del funcionamiento de los programas actuales.

Meta 2019:

- Segmentación de mercado para gestión de la virtualidad por cada producto institucional. Indicador: (1) mapeo con la segmentación regional del mercado.
- Identificar contenidos para la diversidad de canales virtuales institucionales, y de cada segmento, gestionado y aprobado. Indicador: (1) estructura de contenido por cada canal virtual identificado (Portal, Blackboard, aliados online) y (1) curso semilla DEMO aplicado en Blackboard.
- Establecimiento de alianza para la gestión masiva de la virtualidad a nivel internacional. Indicador: 1 alianza firmada.
- Modelo Sistema Integrado de Educación Virtual – Modelo de Negocio Universidad Digital diseñado.
- Massive Open on Line course – MOOC- diseñado y aprobado. Indicador: (1) Modelo de

curso en plataforma tipo de MOOC para tres (3) segmentos posibles.

Beneficios Adicionales:

- Actualización en el diseño de contenidos según retos proyectados por la industria y el mercado (Rev. Industrial. 4.0).
- Visibilidad con el sector externo y posicionamiento de marca.
- Apertura de nuevos mercados basados en la formación TIC.

3.3 Proyecto Estrategia De Marketing Ejecutada

Objetivo: Garantizar un crecimiento de los ingresos apalancados en el posicionamiento de la marca institucional optimizando los recursos invertidos y que garanticen la sostenibilidad financiera de la institución.

Meta 2019:

- Plan de mercadeo Implementado generando incremento en ingresos
- Indicador: Ingresos para el año 2019 en \$7.636 millones por concepto de estudiantes nuevos y transferentes
- Implementación estrategia de posicionamiento al 100%

Beneficios Adicionales:

- Posicionamiento del producto académico.
- Visibilidad de la institución a nivel nacional.
- Articulación con las facultades para fortalecimiento del trabajo cros funcional.
- Aumentar el sentido de pertenencia de la comunidad libertadora.

3.4 Proyecto Diversificación Portafolio

Objetivo: Diversificar el portafolio de ingresos de la Institución fomentando la generación de nuevos negocios, modelos de negocio, y servicios, que tengan concordancia con las exigencias de sostenibilidad financiera institucional.

Meta 2019:

- Generar ingresos por 4.250 millones de Educación Continua y Eventos
- Aliados estratégicos en unión temporal.
- Generar rentabilidad del 15% o excedente de 60 SMLV en ofertas de Educación Continuada, alianzas y nuevas oportunidades o 120 SMLV en licitaciones por programa académico.
- Ingresos por \$300.000.000 por concepto de donaciones

Beneficios Adicionales:

- Mayor Competitividad
- Posicionamiento y Visibilidad de la institución a nivel Nacional
- Ampliación de Cobertura
- Aporta a la categorización de los grupos
- Fortalecimiento de relación con el sector externo

3.5. Proyecto FULL Cartagena

Objetivo: Posicionar Cartagena como clave del éxito, aprovechando su ubicación geográfica y condiciones socio-culturales, basado en la implementación de oferta académica, consolidación de observatorio de desarrollo regional, social y cultural y aprovechamiento de la Infraestructura, lo anterior en sintonía con el propósito y sello de la Institución

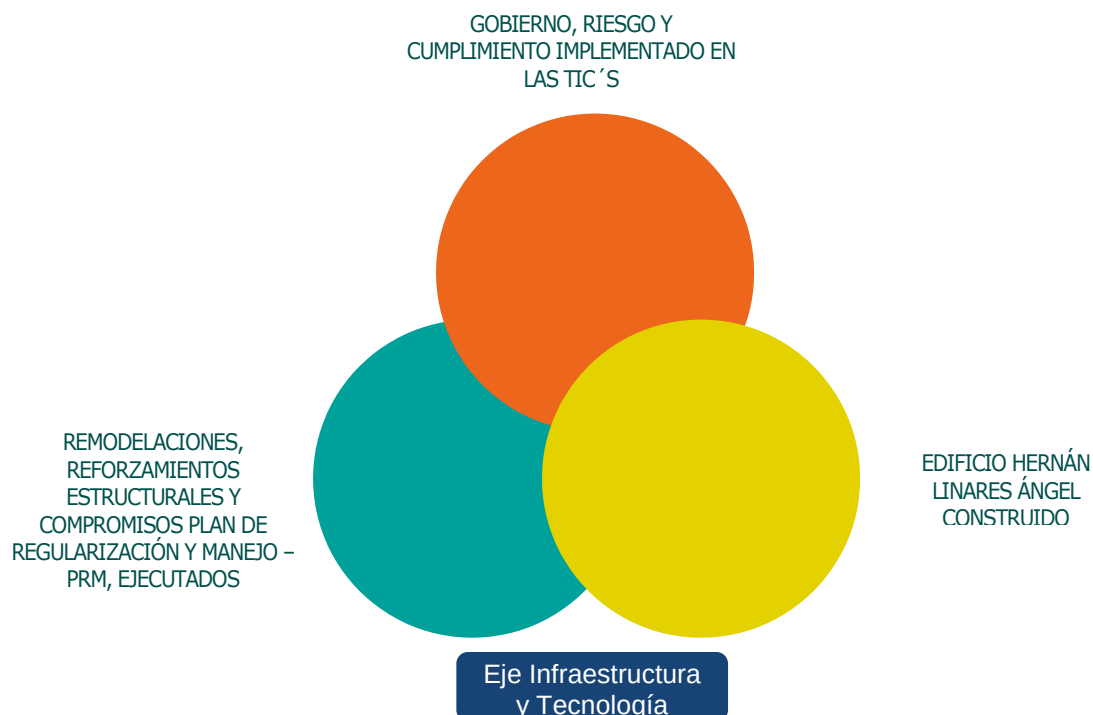
Metas 2019:

- 8 Diplomados con ingresos por \$225.800.000
- 1 Diplomado de Formación Psicosocial con ingresos por \$40.000.000
- 13 Programas Educación Continua cerrada con ingresos por \$150.000.000
- 2 Seminarios de Grado con ingresos por \$25.000.000
- 12 Eventos con ingresos por \$150.000.000
- 3 convenios de articulación con la media
- 5 Alianzas con ingresos por \$50.000.000
- 5 Convenios de Fundraising con ingresos por \$35.000.000

4. OBJETIVO 3. CAPACIDADES ORGANIZACIONALES FORTALECIDAS

Desde el objetivo 3. “Capacidades Organizacionales Fortalecidas”, se encuentran los siguientes proyectos vinculados, los cuales a su vez se encuentran desarrollados en el eje de Infraestructura y Tecnología.

Ilustración 6. Proyectos Vinculados Al Objetivo 3



FUENTE: DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

4.1. Proyecto Gobierno, Riesgo y Cumplimiento Implementado en las Tic's

Objetivo: Definir un marco de control que contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la Institución por medio de la optimización de procesos, generación de cultura de riesgo y definición de controles que propendan por un nivel óptimo de cumplimiento.

Meta 2019:

- Identificación de nivel de madurez de la Institución frente a Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio
- Presentación y aprobación del portafolio de proyectos de TI (PETIC).

Beneficios Adicionales:

- Monitoreo oportuno del cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables
- Prevención de eventos de fraude y automatización auditoría interna
- Fortalecimiento de los niveles de confianza estudiantes, entes de control y grupos de interés

4.2 Proyecto Edificio Hernán Linares Ángel Construido

Objetivo: Consolidar la infraestructura física mediante la construcción del edificio HLA para fortalecer las actividades académicas, administrativas y de bienestar, acordes con las políticas de crecimiento y en desarrollo del Plan Estratégico

Meta 2019:

- Licencia de construcción edificio HLA aprobada en curaduría.
- Plan de recursos financieros aprobados.

Beneficios Adicionales:

- El edificio HLA y el cumplimiento del PRM posiciona a la Institución en el escenario de la educación superior en el país.
- Mejora de la imagen y presencia urbana de la Institución en Bogotá.
- Se consolida el crecimiento físico bajo la modalidad de "campus universitario".
- Se mejoran los estándares de calidad arquitectónica, seguridad y accesibilidad a personas con discapacidad.

4.3. Proyecto Estructural Reforzamiento Realizado Remodelaciones, reforzamientos estructurales y compromisos Plan de Regularización y Manejo –PRM, ejecutados

Objetivo: Cualificar la infraestructura física, dar cumplimiento a la Norma Sismorresistente - NSR 10 y cumplir con el Plan de Regularización y Manejo - PRM

Meta 2019:

• Remodelaciones ejecutadas:

- Laboratorio financiero, sala 212 Bolívar, salas de cómputo Santander
- Ludoteca terminada
- Adecuaciones bodega y sede D para gestión documental
- Impermeabilización y mejoramiento de cubiertas
- Adecuaciones Centro de Medios

• Diseños:

- Diseños de reforzamiento estructural radicados en curaduría.
- Optimización de diseños ejecutados.

• Obras y Licencias:

- Solicitud de licencias de reforzamiento radicada en Curaduría.
- Plan de Regularización y Manejo- PRM
- Obra de andenes contratada.
- Obra de andenes construidos en el 20%.
- Prórroga de la licencia de andenes solicitada y aprobada.

Beneficios Adicionales:

- Mejora de la imagen y presencia urbana de la Institución en Bogotá.
- Se mejoran los estándares de calidad y seguridad de la planta física.
- Se garantiza la seguridad, accesibilidad y evacuación según la normatividad vigente
- Se cualifican los espacios y la interacción de la población estudiantil alrededor de espacios peatonales integrados a la ciudad.

5. OBJETIVO 4. CULTURA TRANSFORMADA Y APROPIADA

Desde el objetivo 4. “Cultura Transformada y Apropriadada”, a continuación se presenta los proyectos asociados, los cuales a su vez se encuentran desarrollados en los ejes Aseguramiento de la Calidad y Talento Humano.

Ilustración 7. Proyectos Vinculados Al Objetivo 4



FUENTE: DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

5.1. Proyecto Fortalecido

Equipo

Full

Objetivo: Fortalecer las capacidades de la institución (competencias, liderazgo, ambiente de trabajo y cultura de alto desempeño que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales bajo una cultura humanista y de alto desempeño propiciando un ambiente sano y convirtiéndonos en una empresa atractiva para el mercado laboral.

Meta 2019:

- 95% de profesores tiempo completo clasificados en nivel A1, alcancen el nivel A2.
- 80% de profesores de tiempo completo cumplan requisito de Maestría.
- 80 puntos en la medición de la encuesta de Liderazgo libertador.
- 82 puntos como resultado de la encuesta de ambiente de trabajo.
- 82% del Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo implementado a 2019.
- 1,5% de incremento anual en el promedio de las evaluaciones del desempeño.

Beneficios Adicionales

- Se Incrementarán las capacidades de los colaboradores que generarán mayor valor y fortalecerán la cultura de alto desempeño.
- Se optimiza el presupuesto de gastos de personal, al lograr mayores eficiencias y economías de escalas.

- Se generarán desempeños superiores mediante la implementación de evaluación y retroalimentación por resultados.
- Se mejorarán los indicadores de la encuesta de Ambiente de trabajo y se realizarán planes de mejora en pro de la retención de los talentos más competentes.
- Se genera un ahorro en el pago de Profesores catedráticos de \$60.000.000 con el apoyo de colaboradores administrativos.

5.2 Proyecto Centro De Atención En Operación

Objetivo: Implementar el Centro de Atención, en los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico), impactando positivamente en la experiencia de servicio a los usuarios y en la cultura de servicio, contribuyendo a la sostenibilidad financiera institucional.

Meta 2019:

- Centro de atención presencial implementado
- Línea base de los indicadores del Centro definida
- Requerimientos tecnológicos aprobados

Beneficios Adicionales

- Generar cultura de servicio en la Institución.
- Satisfacción de los usuarios
- Imagen y posicionamiento institucional
- Bienestar de la comunidad Libertadora
- Impacto en la deserción y consecución de nuevos estudiantes.



hacia la
**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**
CALIDAD • DESARROLLO • COMPROMISO



www.ulibertadores.edu.co



UniLibertadores



UniLibertadores



Canal Libertador



UniLibertadores

Vigilada Mineducación

Fundación Universitaria Los Libertadores. Persona Jurídica Iles. 7542 de mayo de 1982.



Fundación Universitaria Los Libertadores