

6. EJE ESTRATÉGICO SOCIO-HUMANÍSTICO Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE FRONTERA

Este eje busca generar acciones que contribuyan al desarrollo de un socio-humanismo que transforme. En la Uniclaretiana se reconoce el humanismo como eje transformador a través de la prestación del servicio educativo. No desconoce el aporte de la ciencia que, unida con un enfoque crítico-social, fortalece el quehacer misionero generando la capacidad de transformar vidas. Estos cambios se deben ver reflejados en toda la comunidad institucional, no solo en los estudiantes. La transformación y la capacidad de redimensionar nuestro entorno, es un trabajo claretiano que llega a todos los integrantes de la Fundación Universitaria Claretiana.

Objetivos

- Operativizar la Ruta Humanista en la UNICLARETIANA
- Fortalecer el modelo de gestión institucional.

Departamento de Humanidades

El Departamento de Humanidades ajustó las programaciones académicas en articulación con los programas de pregrado y posgrado, asegurando la oferta de cursos socio-humanísticos como parte del proceso formativo. Este ajuste se realizó de enero a junio, y de agosto a noviembre de 2024, respondiendo a la matrícula y la proyección de estudiantes.

Como encargados de cargar la programación en el sistema, participaron las áreas de Registro y Control Académico; Docencia de Vicerrectoría Académica gestionó la asignación de aulas y el seguimiento docente. Esto benefició a siete docentes y a todos los estudiantes matriculados.

El impacto cualitativo de la actividad se refleja en la formación integral de los estudiantes bajo los principios de la Ruta Humanística, con enfoque en paz, interculturalidad y transformación social. El costo se relaciona con la asignación salarial de los docentes contratados.

Evaluación docente

La evaluación docente, amparada en el estatuto docente y gestionada por la Vicerrectoría Académica y Gestión Humana, se realizó en mayo-junio y noviembre de 2024. Consistió en heteroevaluación, autoevaluación y coevaluación, con la participación de estudiantes, decanatura y jefatura de programa.

El objetivo fue evaluar el desempeño docente en aspectos pedagógicos, profesionales e identitarios. Participaron la Docencia de la Vicerrectoría Académica, la Decanatura de Humanidades y Gestión Humana, garantizando la aplicación, seguimiento y mejora del proceso.

Benefició a siete docentes del Departamento de Humanidades. Aunque su impacto es intangible, contribuye a la mejora continua de la calidad educativa. El costo está asociado a la asignación salarial de los docentes evaluado

Comunidades académicas

Las Comunidades Académicas surgieron de reuniones periódicas del Departamento de Humanidades desde 2021 y se consolidaron en 2022-1 como un espacio para discutir necesidades y gestionar la labor docente. Se llevaron a cabo semanalmente entre enero-junio y julio-diciembre de 2024, alternando con los “Diálogos en Comunidad”.

El objetivo fue interactuar con el equipo docente y administrativo para tratar dinámicas académicas y difundir noticias institucionales. Benefició a siete docentes y dos administrativos.

Aunque su impacto es intangible, contribuyó a mejorar la calidad docente y la gestión académica. El costo está asociado a la asignación salarial de los docentes del departamento.

Curso de Inducción y reinducción en identidad y pensamiento claretiano 2024-1

Los días 21, 28 de febrero y 6 de marzo de 2024, se llevó a cabo el curso *de Identidad y pensamiento claretiano*, que fue organizado por el Departamento de Humanidades y la Decanatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias Religiosas, para fortalecer la apropiación de los valores y fundamentos claretianos en la Fundación Universitaria Claretiana - UNICLARETIANA.

El curso, dirigido a docentes, administrativos y colaboradores (aproximadamente 35 personas), abordó la justicia social como base del pensamiento claretiano, la alegoría de la Fragua como proceso de transformación y los principios institucionales para la educación en paz y justicia social.

Más que un impacto cuantificable, el curso reafirmó la identidad claretiana y su compromiso con la transformación social. El costo se asocia a la asignación salarial de los docentes involucrados.

Curso de inducción en identidad y pensamiento claretiano 2024-2

El curso de *identidad y pensamiento claretiano* en Uniclaletiana surge de la necesidad de fortalecer su apropiación y accionar de sus elementos dentro de la Institución. Su propósito es cualificar a los colaboradores en aspectos fundamentales que sustenten su identidad y promuevan procesos de transformación en la academia, la administración y la comunidad. Además, busca consolidar la educación como herramienta de paz e interculturalidad, fomentando la misión institucional desde el carisma claretiano.

Lectio Inauguralis Institucional

Marcó el inicio del año académico 2024 en Uniclaletiana, promoviendo la reflexión sobre la paz territorial en el marco de la política de paz total y el rol de la academia en la construcción de paz, con la orientación del Dr. Richard Moreno. Organizada por el Departamento de Humanidades y convocada por la Rectoría, reunió a docentes, administrativos, colaboradores, estudiantes y egresados. Su impacto se reflejó en el diálogo de saberes generado, alineando la comunidad académica con la identidad institucional y los desafíos sociales actuales.

El servicio misionero de la Palabra

La actividad surgió de la necesidad de fortalecer la identidad claretiana en la comunidad académica de UNICLARETIANA, promoviendo el carisma claretiano y el servicio misionero. Inicialmente concebida como un evento único, evolucionó a un formato de vídeos cortos pregrabados, destacando testimonios de misioneros claretianos influyentes en la historia de Colombia, como el padre Emilio Gómez, quien trabajó con comunidades afrodescendientes en el Chocó. Organizada por el Departamento de Humanidades y el área de Docencia de la Vicerrectoría Académica, se desarrolló durante el segundo semestre de 2024, beneficiando a docentes, administrativos y estudiantes. Su impacto radica en la apropiación del Carisma Claretiano por parte de la comunidad universitaria.

Actualización de la Ruta Humanística

La actividad surge de la necesidad de actualizar este documento rector del socio-humanismo en Uniclaletiana, publicado en 2016 y base de sus principios sociales, políticos y humanísticos. Liderada por la Facultad de Humanidades y Ciencias Religiosas y el Departamento de Humanidades, el proceso estuvo en curso en el 2024. Su objetivo fue fortalecer la identidad institucional, beneficiando a la comunidad académica. El impacto aún no es medible y no se ha especificado el costo de la actividad.

Comunicación y mercadeo

Mercadeo

Acciones del área en el primer semestre de 2024

Eventos de promoción y posicionamiento de la marca.

- Feria Campus U 2024 – Centro Comercial Mayorca 18 al 21 abril (4 días de feria) más de 60 expositores del sector educativo (Medellín) Datos recolectados:331
- Feria Empresarial Iron Montaine (Medellín).
- Feria del Libro ITM en apoyo a la Editorial Uniclaletiana (Medellín).

- Feria colegio Centro formativo de Antioquía CEFA (Medellín)
- Feria Talento Chocó- Icetex (3 días de feria) Quibdó, Istmina.
- Feria super sociedades – (Quibdó).

Datos recolectados para el año 2024: 932 entre Medellín y Quibdó

A. Gestión Empresarial (Cruz Roja Internacional)

Se presentó la oferta de la Uniclaletiana y se exploró la viabilidad de firmar un convenio para facilitar el acceso de sus funcionarios a programas de pregrado, posgrado, educación continuada y, específicamente, al programa para adultos del Centro de Lenguas y Culturas.

B. Gestión Empresarial (Super Giros)

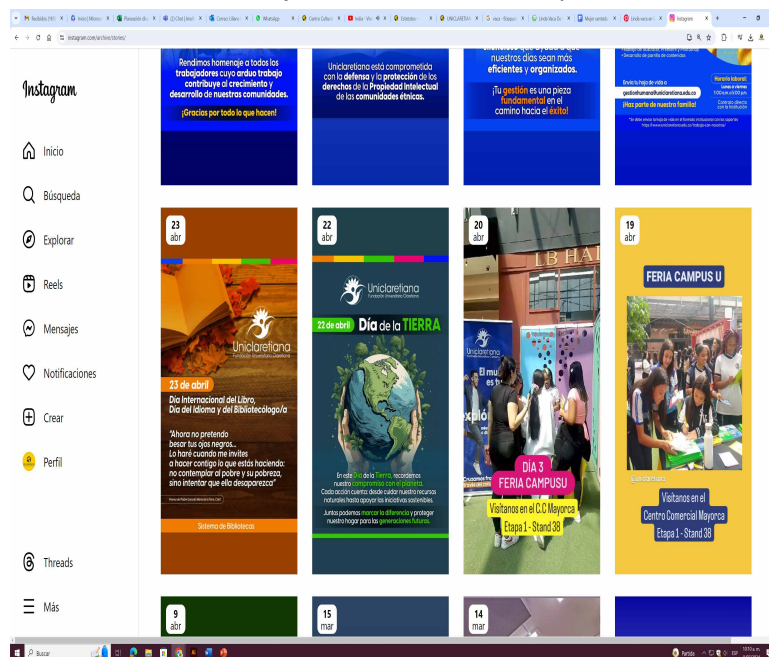
En febrero, se realizó una visita a la empresa, durante la cual se alcanzaron varios acuerdos que se consignarían en un convenio marco de cooperación. Este convenio incluiría un descuento en programas de pregrado, posgrado y educación continuada para los empleados, así como propuestas de formaciones específicas requeridas por la empresa para su capital humano.

C. Feria Reactivación Económica - Superintendencia de Sociedades

En marzo, participamos en la feria de reactivación económica convocada por la Superintendencia de Sociedades en alianza con la Cámara de Comercio del Chocó. Esta feria, llevada a cabo durante dos días, nos permitió presentar nuestra oferta de servicios educativos en la región.

D. Relacionamiento Cámara de Comercio del Chocó

Participamos en una mesa de trabajo con esta institución para llevar nuestros servicios a todas las



subregiones del departamento. Durante esta reunión, se estableció la gira de ferias subregionales para 2024, incorporando un componente educativo y extendiendo invitaciones a los claustros universitarios con presencia en el territorio.

Profesional de mercadeo (Medellín):

Se han realizado gestiones con las siguientes alcaldías y participamos en mesas de trabajo con la finalidad de realizar alianzas estratégicas que beneficien la universidad:

Alcaldía del municipio de Barbosa.

Estado: en espera de respuesta de la Secretaría de Participación Ciudadana e Inclusión Social para concretar posibilidades de cooperación mutua.

Alcaldía del municipio de Amalfi.

Objetivo: Convenios para procesos de formación.

Estado: En espera de aprobación del plan de desarrollo agendar segundo espacio de reunión con la Secretaría de Educación del municipio.

Alcaldía del municipio de Remedios.

Primer espacio de relacionamiento el 24 de abril de 2024.

Pendiente: organización de la Feria Universitaria para habitantes del municipio, modalidad feria: virtual.

Alcaldía del municipio de Puerto Berrio.

Objetivo: gestión de alianza estratégica para la movilidad de estudiantes a la educación Superior y posicionamiento de nuestros programas posgraduales en la región.

Estado: pendiente la revisión de los presupuestos de financiamiento que se asignarán para educación del municipio y segundo espacio de diálogo.

Acercamientos a Municipios:

- Yondó
- Puerto Nare
- Puerto Triunfo
- Caracolí
- Maceo
- Segovia
- Vegachí

- Cisneros
- Yalí
- Yolombó
- San Roque
- Anorí
- Santo Domingo
- Valdivia
- Briceño
- San Andrés de Cuerquia
- Ituango.

Gestión de convenio SENA regional Antioquia (pendiente).

- Objetivo: convenio específico de cooperación académica que facilita la movilidad de la población SENA a programas de pregrado de Uniclaletiana.
- Estado: Pendiente revisión de propuesta de descuentos para gestión de carta de intención.

Corporación Gilberto Echeverri.

- Objetivo: Hacer parte de la red de programas de Becas regiones mecanismos de financiación para el acceso y permanencia en la educación Superior.
- Estado: [Convenio logrado.](#)

Gestión de alianza con Asocomunal Comuna 10 de Medellín.

Asocomunal 10 de Medellín, está conformada por 17 barrios de la comuna 10 de Medellín y 12 juntas de acción comunal, 60 organizaciones comunales a nivel nacional. **Estado:** [Convenio logrado](#)

Gestión de chats

- Se crearon módulos independientes para estudiantes **Antiguos – Nuevos**, permitiendo la trazabilidad y el seguimiento de la información.

Gestión telefónica centro de contacto:

- Para el primer semestre del año se gestionaron un total de 9.301 llamadas con un equipo de 3 personas operativas. (Centro de Contacto).
- Para el segundo semestre aumenta el flujo de mensajes escritos gracias a WhatsApp api se aumenta la cantidad de gestiones y de usuarios atendidos por día.

Gestión telefónica centro de contacto:

- Para el primer semestre del año se gestionaron un total de 9.301 llamadas con un equipo de 3 personas operativas. (Centro de Contacto).
- Para el segundo semestre aumenta el flujo de mensajes escritos gracias a WhatsApp api se aumenta la cantidad de gestiones por medio de WhatsApp aumentando la cantidad de usuarios atendidos por día.
-
-

Gráfico #1 Elaboración propia, gestión centro de contacto. Canal por voz IP

MES Operador Ext	enero 2024			febrero 2024			marzo 2024				abril 2024				mayo 2024				junio 2024			
	Liliana	Gonzalo	Vivivana	Liliana	Gonzalo	Vivivana	Liliana	Gonzalo	Vivivana	Natalia	Liliana	Gonzalo	Vivivana	Natalia	Liliana	Monica	Vivivana	Natalia	Liliana	Monica	Vivivana	Natalia
	207	250	252	207	250	252	207	250	252	251	207	250	252	251	207	250	252	251	207	250	252	251
Contestadas	44	230	478	380	251	906	138	157	539	399	17	130	469	547	136	31	35	46	11	24	112	23
No Contestadas	35	279	334	170	313	681	8	184	428	244	9	93	301	403	73	10	17	16	3	14	95	10
Ocupadas	2	3	2	4	10	12	1	6	27	5	0	0	5	1	6	0	0	0	3	1		
Failed	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	0	0	0	0	0	5	8		
Congestion	3	6	0	19	0	12	0	1	2	0	0	0	23	10	0	0	0	0	0			
Efectividad por día	3	18	37	18	18	45	8,625	10	34	25	1	6	21	25	6	1	2	2	1	2	7	2
Promedio Día general	6	39	62	26	40	79	7	17	48	32	1	10	35	43	10	2	2	3				
Totales	84	518	815	573	574	1.611	147	348	997	648	26	228	801	961	215	41	52	62	14	46	207	33
LLlamadas por mes	1.417			2.758			2.140				2.016				370				300			

Gestión de canales digitales.

Al realizar el cambio de CRM, se permite abrir nuevos canales de contacto WhatsApp + R.S + Chatbot, lo que aumenta el flujo de conversaciones y disminuye la operatividad telefónica. La activación de estos canales permite realizar un análisis en la inversión de recursos en planes de telefonía desde el área de TIC, contribuyendo así a la disminución del gasto.

Filtro del 3 mayo2024- al 3 diciembre 2024



Gestión Matrículas 2024

- Articulación con las áreas para la ejecución de estrategias y manejo de novedades del proceso de matrículas.
- Gestión y seguimiento de preinscritos, inscritos, admitidos para la conformación de grupos de los diferentes programas de pregrado y Posgrados para el año 2024.
- Gestión de admisiones y generación de liquidaciones en apoyo a Registro Académico.
- Gestión, seguimiento y cargue de documentos para proceso de admisión.
- Matriculas año 2024: 1.128 matrículas.

Tabla 24 Consolidados de matrículas

2024-1	Matrículas	2024-2	Matrículas
Período A	590	Período A	379
Período B	35	Período B	67
		Convenio Putumayo	57
Total	625	Total	503
%Meta	85%	%Meta	100.60%

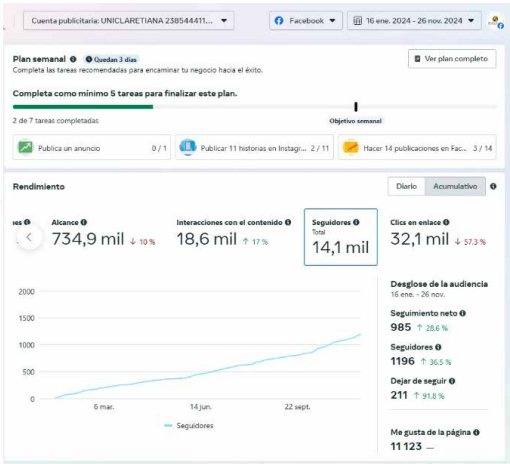
Comunicaciones

Digital

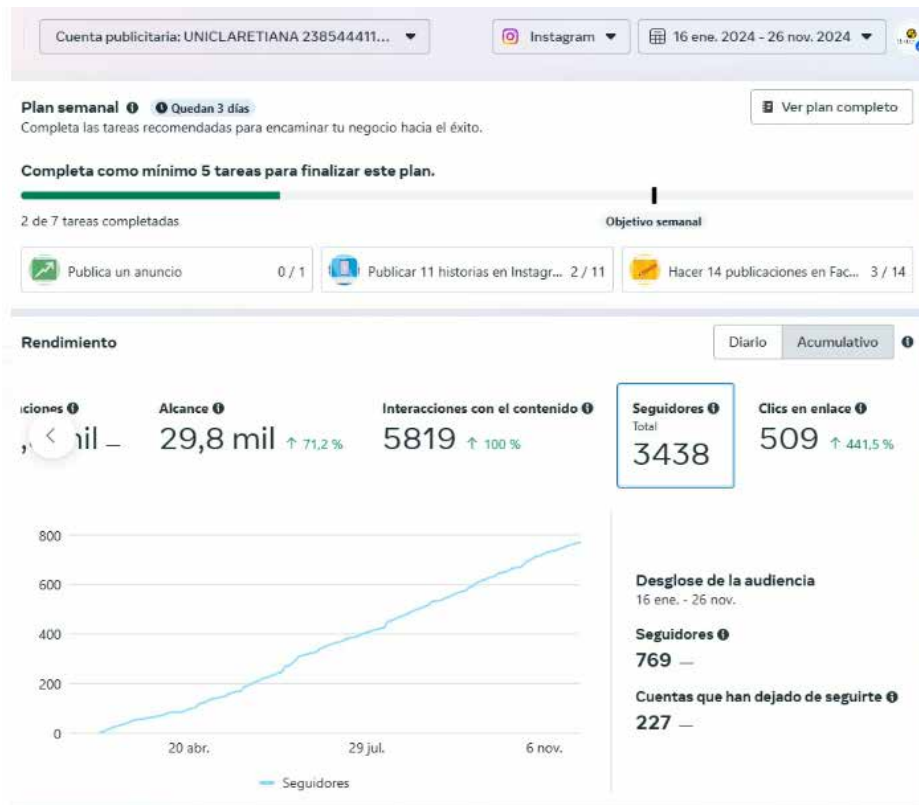
A continuación, se relaciona el desarrollo del periodo comprendido entre enero y noviembre de 2024.

Redes Sociales Uniclaletiana

Facebook evidencia un crecimiento en la comunidad de seguidores nuevos para lo corrido del año 2024 el cual fue de 1.196



Instagram sigue en constante crecimiento, las métricas de este canal evidencian avances positivos,



y un aumento de 769 seguidores nuevos.

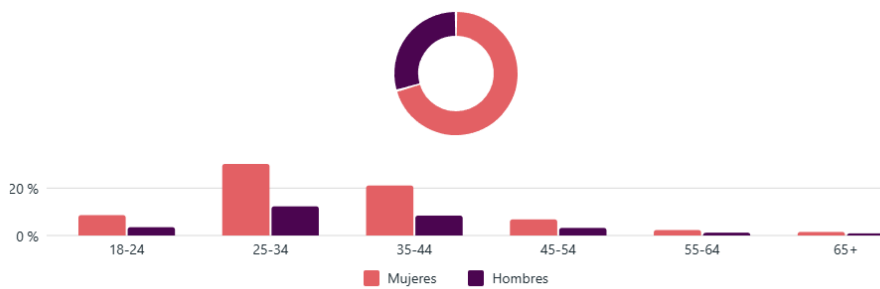
Demografía del público y seguidores

El mayor porcentaje de seguidores corresponde al público femenino con un promedio superior al 70% en ambas redes sociales, en un rango de edades entre los 24 a 45 años, mientras que el público masculino representa

Seguidores en Facebook

14 126

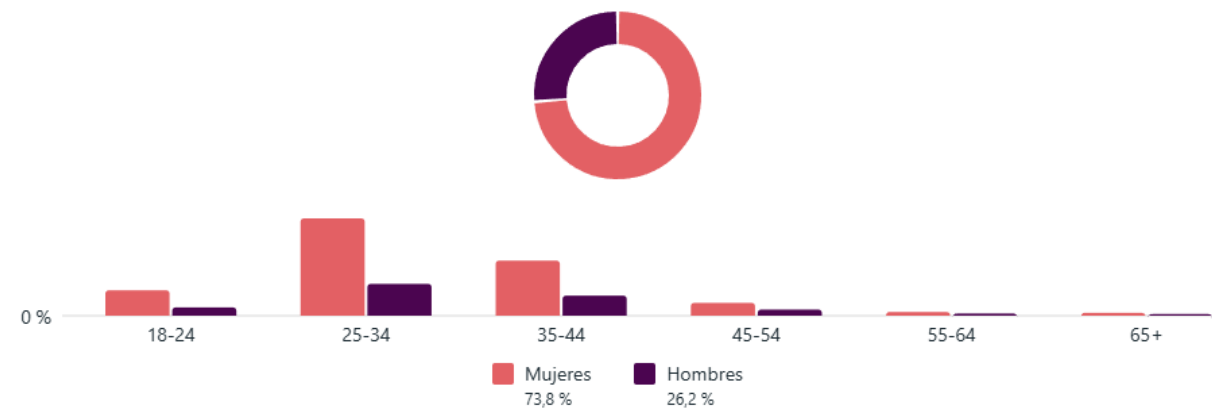
Edad y sexo



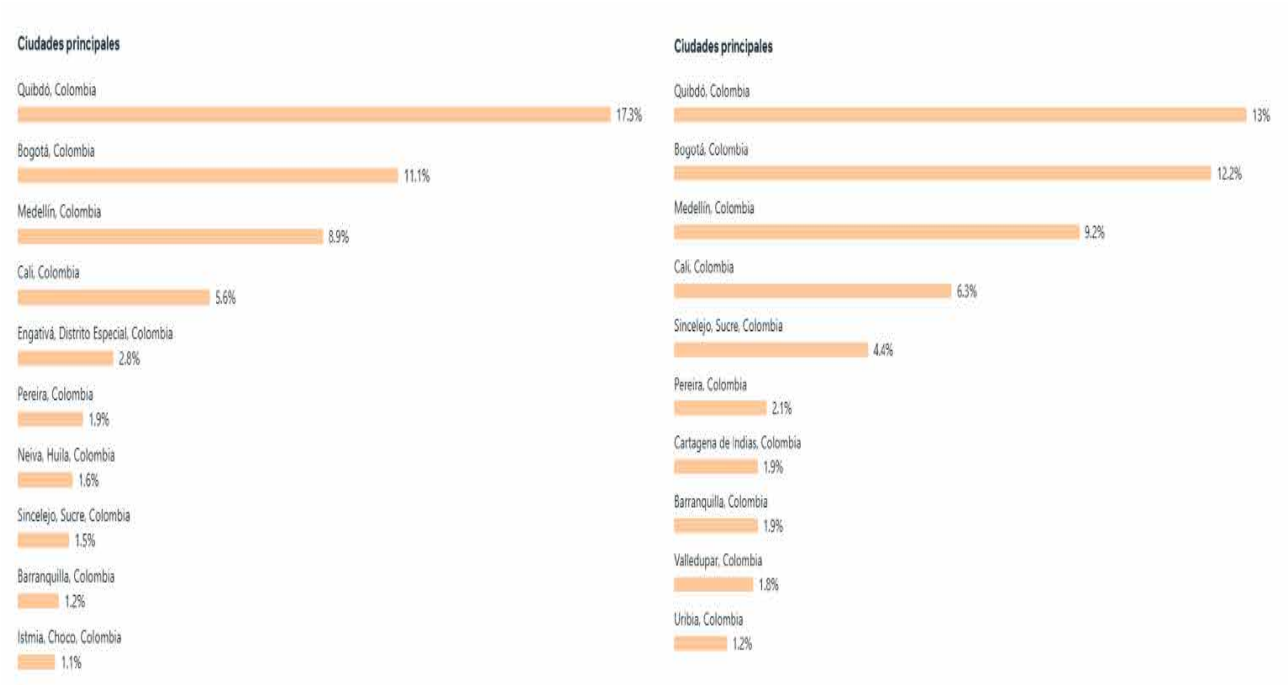
Seguidores de Instagram ⓘ

3447

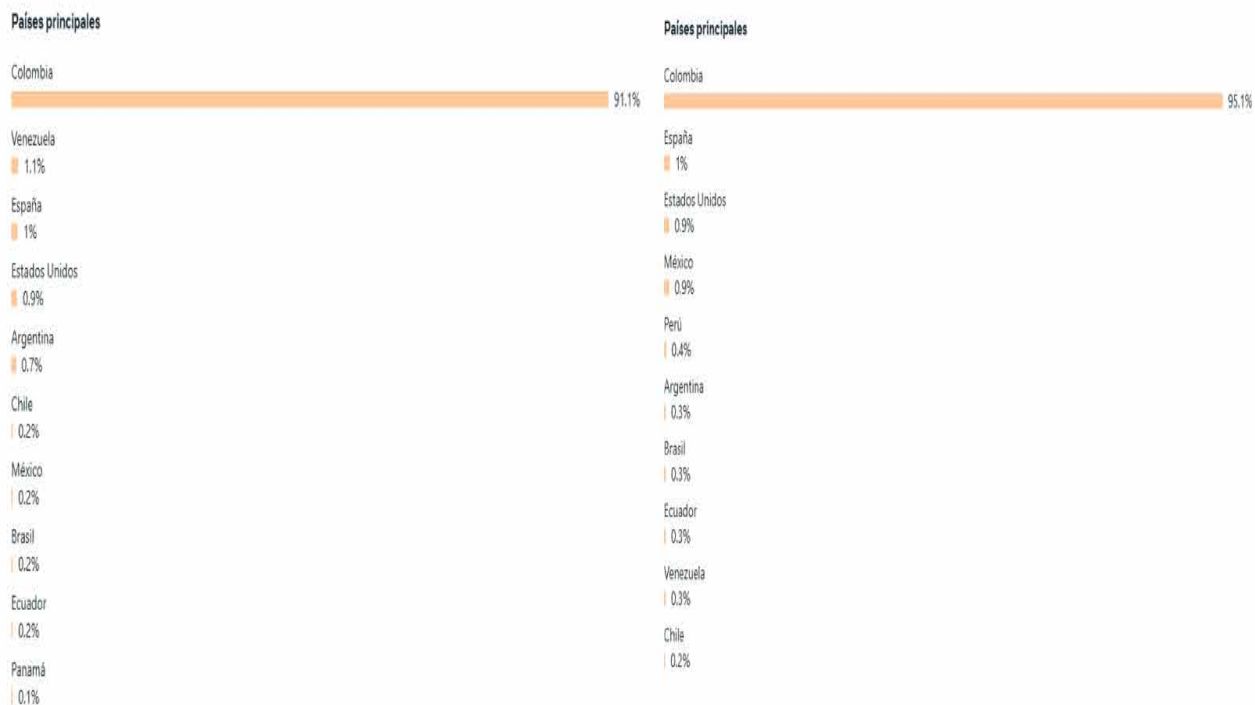
Edad y sexo ⓘ



Principales ciudades donde nos ven



Países donde ven nuestro contenido



Pauta

Estrategias de campaña

Durante los dos semestres, se llevaron a cabo campañas en Facebook, Instagram y Google ADS para promocionar los programas de la institución de manera independiente.

Optimización y Nuevos Contenidos

- Optimización de las pautas digitales
- Incorporación de nuevos videos más humanos y más interactivos.
- Se realizaron reuniones con los CAT, jefes de programa, mesas de trabajo con Dirección nacional de CAT para entender mejor al público.

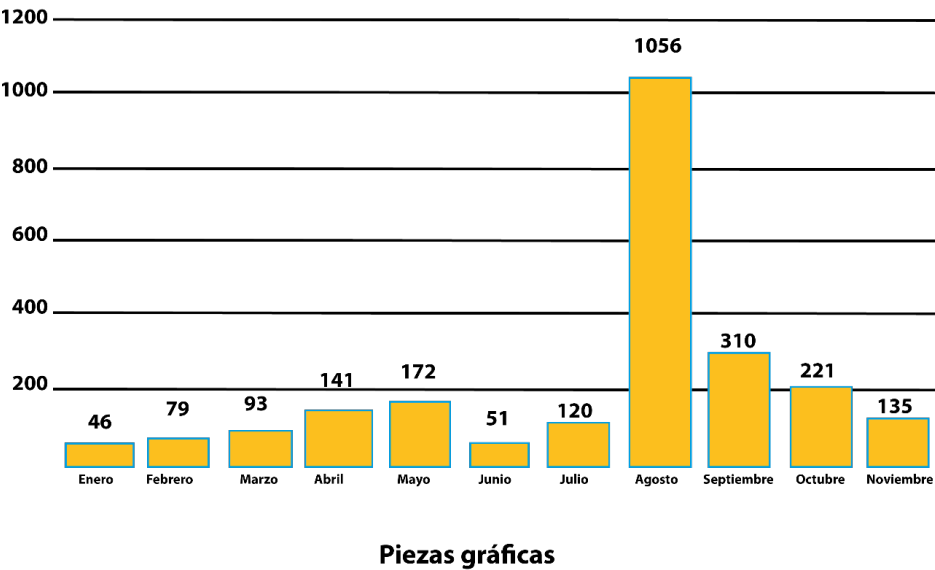
Administrador de anuncios para pauta

Se generaron campañas publicitarias priorizando los posgrados, con el ánimo de incentivar menos deserción y más rentabilidad para la universidad.

Campañías									
1 seleccionado		Conjuntos de anuncios para 1 Campaña			Anuncios para 1 Campaña				
+ Crear		Duplicar	Editar	Test A/B	Más	Columnas: Rendimiento		Desglose	
	Activa	Campaña	Entrega	Acciones	Estrategia de puja	Presupuesto	Configuración de atribución	Resultados	
☒	☒	Posgrados 2025 - 1 Nov 2024 - MSN	Activa	4 recomendaciones	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	410	
	☒	Pregrados 2025 - 1 Nov 2024 - MSN	Activa	4 recomendaciones	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	382	
	☒	BLACK FRIDAY	Completado	—	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	78	
	☐	Posgrados 2025 - 1 Nov 2024	Desactivado	—	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	1	
	☐	Pregrados 2025 - 1 Nov 2024	Desactivado	—	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	—	
	☐	PAUTA POSGRADOS SEPTIEMBRE	Desactivado	—	Volumen más alto	100 000 \$ diario	7 días después...	—	
	☐	Campaña Posgrados - Septiembre Campaña	Desactivado	—	Con estrategia d...	Con el presupe...	7 días después...	—	
	☐	Campaña Posgrados - Septiembre	Desactivado	—	Volumen más alto	100 000 \$ diario	7 días después...	—	
	☐	Diplomaturas Homologables - Facultad de Comunicac...	Desactivado	—	Volumen más alto	50 000 \$ diario	7 días después...	—	
	☐	Diplomaturas Homologables - Facultad de Ciencias Ec...	Desactivado	—	Volumen más alto	50 000 \$ diario	7 días después...	—	
	☐	Diplomaturas Homologables - Facultad de Ingeniería	Desactivado	—	Volumen más alto	50 000 \$ diario	7 días después...	—	
	☐	Diplomaturas Homologables - Facultad de Derecho	Desactivado	—	Volumen más alto	50 000 \$	7 días después...	—	

Diseño

Para el 2024, se ha realizado una entrega total de: 2.424 piezas gráficas, entre creación de diseños de identidad, diseño de souvenirs, actualización y diseño de micrositos para la web, diseños para el bloc, banners



para el sitio web y revisiones de diapositivas para las visitas de pares.

Actualización, diseño para el sitio Web

Para llevar a cabo los cambios específicos en nuestra página web, se generaron mesas de trabajado de manera articulada con diferentes áreas. Comunicaciones y Mercadeo se encargan directamente de hablar con el proveedor de la página web. Esta articulación ha sido fundamental para desarrollar los nuevos micrositos y realizar los ajustes necesarios.

Algunos de estos micrositos se centran en mejorar el diseño y la usabilidad, tanto para nuestro público interno como externo. Gracias a este esfuerzo conjunto, podemos ofrecer una experiencia más agradable y eficiente a todos nuestros usuarios.

Desde el área de comunicaciones y mercadeo al cierre del 2024 se logra:

- Cierre de matrícula 2024 1 cumplimiento de Meta 80%
- Cierre de matrícula 2024 2 cumplimiento meta 100.6%
- Relacionamiento con colegios e instituciones educativas del sector público y privado de los departamentos de Antioquia y Chocó y a nivel nacional en articulación con la Dirección nacional de CAT.
- Relacionamiento con empresas del sector público y privado en los departamentos de Antioquia y Chocó.
- Acercamiento para convenio de movilidad estudiantil SENA regional Antioquia.
- Articulación y participación con el comité de posicionamiento.
- Articulación con el área de extensión para la expansión del centro de idiomas Pereira, Medellín y la región caribe.
- Generación y depuración de reportes para la gestión comercial para el periodo 2024 2A (preinscritos, inscritos, admitidos, pagos) **desde el nuevo sistema.**
- Migración y funcionamiento de nuevo CRM de HB a KOMMO
- Creación de alternativas para el avance de matrículas para el periodo 2024 formularios manuales para el apoyo al área de cartera, bienestar universitario.
- Nuevos canales digitales conectados WhatsApp Api, chatbot, redes sociales, incrementando la cantidad de contactos por mes.
- Capacitación y usabilidad para los operadores del CRM a nivel nacional.
- Aumento en la gestión operativa y de respuesta del Centro de contacto
- Articulación con los jefes de programa para el lanzamiento de la pauta.
- Campañas masivas diferentes canales.
- 13 estudios de factibilidad como anexos a la condición II para la generación de documentos maestros.

- Aumento en el enfoque en la oferta Posgradual para organizaciones y empresas.
- Estudio de mercado para el pacífico Sur, Buenaventura, Guapi, Tumaco.
- Estudios de comportamientos de matrículas para posgrados y pregrado, entregados a rectoría.
- Convenio Corporación Gilberto Echeverri
- Convenio Asocomunal
- Aumento en el banco de imágenes y de material audiovisual.
- Activación de la red social TikTok
- Activación LinkedIn.
- Incrementos seguidores por red social Facebook:1.196 Instagram: 769 Total:1.965.
- Aumento en las bases de datos de interesados, ferias educativas: 932 Medellín – Quibdó.
- Creación del instructivos vinculados a la página web.
- Optimización en el tiempo de carga del sitio web.
- Animación 3D para videos educativos del centro de idiomas.
- Cubrimiento de eventos y transmisiones





Editorial

Uniclaretiana