

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.010
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 0.0 Página 1 de 3

EVALUACIÓN A BIENESTAR UNIVERSITARIO -SEDE BOGOTÁ ⁽¹⁾

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el Acuerdo 007 de 2010 el Consejo Superior Universitario-CSU determinó y organizó el Sistema de Bienestar Universitario -BU en la Universidad Nacional de Colombia, entendiéndose así como un eje articulador y transversal a la docencia, investigación y extensión y como un aporte al proceso educativo de la comunidad universitaria y al desarrollo institucional, tal como lo establece en su artículo 2. Así mismo, el artículo 1 indica que: *“El Sistema de Bienestar Universitario define las políticas, las estrategias, las formas de articulación de sus cuerpos colegiados, instancias de dirección, áreas, programas, y la constitución de redes internas y externas, requeridas para cumplir sus objetivos misionales”*. El Sistema cuenta con cinco áreas encaminadas al desarrollo integral de la comunidad universitaria: Gestión y Fomento Socioeconómico, Salud, Acompañamiento Integral, Actividad Física y Deporte, y Cultura.²

En ese contexto, la evaluación independiente realizada por la ONCI se enfoca en tres objetivos: i) Analizar la estructura organizacional de BU en la Sede Bogotá y la forma cómo ésta cubre todas las áreas, así como los cuerpos colegiados que lo conforman; ii) Evaluar el seguimiento y control que se realiza a cada una de las áreas de BU de la Sede Bogotá, con el fin de identificar la forma en que se direccionan y ejecutan las políticas planteadas a nivel nacional; y iii) Revisar el desarrollo de los programas planteados en el Área de Acompañamiento Integral ofrecidos en la Sede Bogotá, verificando la forma en que éstos contribuyen al desempeño académico y la formación integral de los estudiantes y al bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO SEDE BOGOTÁ

Al observar la cadena jerárquica de la Dirección Bienestar de Sede Bogotá se tiene que se encuentra adscrita a la Dirección Nacional de Bienestar (que a su vez depende de la Vicerrectoría General) y a la Vicerrectoría de Sede Bogotá, por lo que bajo su coordinación y orientación, participa en la formulación de propuestas de políticas y en la implementación de políticas, reglamentación y planes estratégicos definidos por el Nivel Nacional. En cabeza se encuentra el Director de Bienestar de Sede, encargado de

implementar y coordinar los programas de bienestar en la sede, siguiendo las políticas y lineamientos de la Universidad.

Siguiendo con la cadena, se observa que cuenta con el Comité de Sede de Directores de Bienestar, como instancia asesora de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede³. Respecto al cumplimiento de las funciones de estos cuerpos colegiados, la ONCI pudo constatar en su revisión documental que este Comité se reúne constantemente y trata temas relevantes cumplimiento con las funciones para lo cual fue creado.

Respecto a la estructura, mediante el Acuerdo 007 de 2010 del CSU (Artículo 6), se establecieron las instancias de dirección en cada uno de sus niveles (Nacional, Sede y Facultad) a través de los cuales funciona el Sistema de BU; sin embargo, tal como lo indicó la Contraloría General de la Republica en su auditoría realizada en el año 2013 a la vigencia 2012, se evidenció un vacío normativo en la estructura de Bienestar Universitario, dado que en lo que respecta a la Sedes, fue suspendido el Acuerdo 045 de 2012, que establecía la estructura académico - administrativa de la sede Bogotá; revelando así, ausencia de una estructura organizacional⁴.

Por otra parte, en relación con el Macroproceso de BU, el Plan Global de Desarrollo de la UN *“Calidad Académica y Autonomía Responsable”* para el trienio 2013-2015, definió como cuarto objetivo estratégico el de *Consolidar el Sistema de Bienestar Universitario*. Es así como el Plan de Acción de la Sede incluyó como objetivo de la Prioridad 2 el de: *“Bienestar Integral en Ambientes Saludables y Sana Convivencia”*, el cual incluye cinco (5) proyectos. Al respecto la ONCI observó que los proyectos definidos son coherentes con los objetivos del PGD del presente trienio, en relación con la búsqueda de espacios que permitan desarrollar no solo la academia sino también el desarrollo personal de la comunidad universitaria en espacios seguros y que permitan la sana convivencia teniendo en cuenta la heterogeneidad de comunidades que conviven a diario en el campus de la Sede Bogotá. Así mismo, se observó que los proyectos van dirigidos no solo al programa de convivencia, sino que abarca otras áreas de Bienestar. Es importante indicar que estos proyectos son dirigidos por diferentes instancias de la UN, y que algunos de estos no presentan el nivel de avance propuesto, según BPUN.

¹ Elaborado por: Alejandra Carrillo Tique y María Angélica Villa Jaramillo. Revisado por: Carlos Manuel Llano Alzate – Jefe ONCI. *(Original firmado)*

² Artículo 7 Acuerdo 007 de 2010 CSU.

³ Artículo 5 del Acuerdo 07 de 2010 del Consejo Superior Universitario.

⁴ Informe CGR vigencia 2012.



2.2. ÁREAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Mediante el Acuerdo 007 de 2010, el CSU definió que para el desarrollo integral de la comunidad universitaria, el Sistema de Bienestar Universitario contará con cinco áreas, como son: **acompañamiento integral, gestión y fomento socioeconómico, actividad física y deporte, salud y cultura**; las cuales atienden las necesidades de la comunidad universitaria del Nivel Nacional y de la Sede Bogotá, en materia de bienestar. Para ello la Dirección de BU de Sede desarrollará estrategias que garanticen la focalización, la promoción y la implementación de programas de bienestar estudiantil así como programas dirigidos al bienestar Docente y Administrativo, en las áreas enunciadas⁵.

Políticas y lineamientos:

Las políticas y lineamientos de las áreas de BU están dadas por el Acuerdo 07/2010 del CSU y las Resoluciones del Consejo de BU No. 001/2011 (Gestión y Fomento socioeconómico), 002/2010 (Actividad Física y Deporte), 005/2011 (Cultura) y 003/2011 que reglamenta los programas de: Acompañamiento en la vida Universitaria, Inducción y preparación para el cambio y Gestión de proyectos. La ONCI observó que no se encuentra normativamente descritos los lineamientos para el desarrollo del programa de inclusión y desarrollo del potencial humano, aunque en la actualidad existe una oficina y un equipo de trabajo destinado para cumplir los lineamientos descritos en el artículo 16 del Acuerdo 007 de 2010 "*Fortalecimiento del potencial humano*".

Planeación:

Mediante este criterio se evaluó cómo el área formula, desarrolla y revisa su planeación estratégica, y la convierte en planes y acciones concretas. Al respecto se observó que cada área establece y maneja su propia planeación, en la mayoría de casos, por programa. Se observó que la planeación está sujeta al presupuesto con el que se cuenta por semestre, así como al desarrollo del periodo académico que generalmente se ve alterado por condiciones de orden en la Sede, como son paros o bloqueos. Aunque las áreas de Gestión y Fomento Económico y Actividad Física y Deporte, indicaron tener una planeación por programa, no se evidenció un consolidado que permita al Jefe del área realizar un seguimiento de todas las actividades.

Recursos:

Mediante este criterio se evaluó cómo el área gestiona sus recursos (para lograr sus objetivos), en cuanto a

infraestructura física y tecnológica, recurso humano, sistemas de información entre otros.

En cuanto a las instalaciones para el desarrollo de las actividades de los programas de las diferentes áreas en especial de Acompañamiento Integral, Actividad Física y Deportes y Cultura, se encontró que los espacios no son adecuados y suficientes. Al respecto, aunque Bienestar no cuenta con infraestructura física propia para la realización de sus actividades, es importante que desde la Dirección de Bienestar de Sede se tomen medidas que permitan velar para que las adecuaciones locativas que utilizan en calidad de préstamo en el desarrollo de las diferentes actividades, cumplan con condiciones mínimas como: i) medio ambiente de las instalaciones (aparición física, iluminación, temperatura, señalización, aseo y orden), ii) seguridad, iii) accesibilidad, entre otros; lo que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de cada uno de los programas.

Por otra parte, el programa de transporte del área de Gestión y Fomento Socioeconómico tiene identificado el problema surgido debido a que aunque la *Resolución 001/2011 estipula que la entrega del apoyo sea por medio de tiquetes o de cupos para transporte público, en el caso de Bogotá esto no ha sido posible por los inconvenientes presentados con transmilenio, lo cual ha generado que se entreguen los recursos mediante giro de dinero por el sistema daviplata, lo que no garantiza que sea usado para el fin del programa, y que a futuro podría generar problemas con entidades de control, tanto para el ordenador del gasto y firmantes de la entrega del apoyo por medio de daviplata, tal como se expresa en el documento de ejercicio de planeación del área. Aunque la problemática expuesta es conocida por la Universidad, se recomienda a la Dirección de Bienestar definir una estrategia con lo cual se cumpla con lo definido en la Resolución 001/2011.*

En cuanto al manejo de la información propia de los estudiantes, se observó que a nivel de la Dirección de Bienestar no existen lineamientos definidos para su manejo y para el trato que se debe dar a la información dispuesta en medio físico y magnético, lo cual podría afectar la confidencialidad de la información proporcionada por los estudiantes.

Procesos-procedimientos:

Con este criterio se evaluó cómo el área identifica, gestiona, revisa y mejora sus procesos entendiéndose como las actividades que desarrollan y si las mismas se encuentran procedimentadas. En general la ONCI identificó que las áreas cuentan con procedimientos documentados, sin embargo en necesario realizar una revisión y actualización de los mismos,

⁵ Artículos 7 y 8 del Acuerdo 007 de 2010 del CSU.



en especial para el caso de Gestión y Fomento Socioeconómico.

Por otra parte, la ONCI observó que en general las áreas tienen definidos indicadores, no obstante al hacer la revisión, se encontró que estos responden más a cifras de cobertura que a indicadores que permitan evaluar la gestión y el desempeño de cada área y programa y que sirvan como herramienta para su seguimiento y la toma de decisiones. Así mismo, se identificó que algunos de los indicadores definidos no se miden o están mal diseñados, lo que genera que se realicen mediciones sin ningún objetivo. Por ello, es importante que los indicadores de cada área estén alineados con lo planeado, identificar qué se debe medir en cada programa y que las mismas guarden relación con la misión de Bienestar, para lograr la efectividad de los objetivos estratégicos propuestos. Por lo anterior, es recomendable que se lidere desde la Dirección de Bienestar de Sede la definición y diseño de los indicadores de gestión por proceso que en realidad sean necesarios, lo cual facilite la consolidación de la información y la toma de decisiones.

Satisfacción del usuario e impacto:

En este criterio se evaluó qué logros se han alcanzado en relación con la satisfacción de los usuarios del área, es decir, estudiantes, docentes, administrativos y en el caso de cursos libres, la comunidad en general.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los jefes de área y con la revisión documental realizada por la ONCI a partir de la información reportada, se observó que en general las áreas tienen implementados mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios, como son las encuestas. No obstante, es necesario fortalecer el análisis y la interpretación de la información recolectada, que permita tomar acciones pertinentes para enfatizar las acciones que los usuarios consideran que se están realizando de manera adecuada y corregir lo que está generando insatisfacción en los usuarios de los diferentes programas, con el fin de no caer en subjetividades y tomar acciones que no sean las más adecuadas. Así mismo, es recomendable que se lidere desde la Dirección de Bienestar de Sede la definición de un mecanismo único para medir la satisfacción de los usuarios en todos los programas de bienestar, lo cual facilite la consolidación de la información y se evite duplicidad de formatos. Lo anterior, teniendo en cuenta los lineamientos del Sistema de la Calidad.

2.3. IMPACTO ÁREA DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL

La ONCI revisó el desarrollo de los programas del Área de Acompañamiento Integral ofrecidos en la Sede Bogotá,

verificando la forma en que éstos contribuyen al desempeño académico y la formación integral de los estudiantes y al bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria. Para ello, se partió de lo definido en el Art. 15 del Acuerdo 007/2010 del CSU, en cuanto a que *“El área de Acompañamiento Integral del Sistema de Bienestar Universitario enfoca las acciones hacia su comunidad y tiene como objetivo acompañarla en su paso por la Universidad; facilitar el conocimiento de sí mismo y de los demás miembros de la comunidad; desarrollar el sentido de pertenencia, el compromiso individual con la Universidad, la construcción de un tejido social incluyente y el fortalecimiento de las relaciones humanas.”*

Los cinco programas en el área de Acompañamiento integral son: i) Acompañamiento en la vida universitaria; ii) Inducción y Preparación para el cambio; iii) Inclusión y discapacidad; iv) Gestión de proyectos; y v) Protección y convivencia.

Al respecto, la ONCI identificó que los programas de Bienestar impactan de manera positiva sobre la comunidad universitaria, no solo en aspectos académicos, sino en su formación personal, psicosocial y profesional, la sana convivencia, la inclusión social, mejoramiento de las condiciones socioeconómicas, desarrollo de aptitudes artísticas, lo que contribuye a la permanencia de los miembros de la comunidad universitaria en su paso por la Universidad.

Respecto al seguimiento que se realiza a los estudiantes que acuden para recibir apoyo de parte del área, es importante fortalecer los mecanismos empleados con el fin de tener la trazabilidad en cada caso.