

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 1 de 4

INFORME EJECUTIVO

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA – NIVEL NACIONAL(*)

1. INTRODUCCIÓN

Dada la importancia del Sistema de Bienestar Universitario para la comunidad universitaria, la Oficina Nacional de Control Interno -ONCI incluyó en su Plan de Auditorías - Vigencia 2014, la evaluación a la gestión del Sistema de Bienestar Nacional de la Universidad.

Cabe resaltar que en la actualidad, la Dirección Nacional de Bienestar Universitario, entregó a la Rectoría una propuesta de estructura de Bienestar Universitario para el nivel Nacional y de cada una de las Sedes incluyendo las de Presencia Nacional, propuesta que había sido concertada con las Direcciones de Bienestar”.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

La Dirección Nacional de Bienestar Universitario, según el Acuerdo 113 de 2013 del Consejo Superior Universitario -CSU, se encuentra adscrita a la Vicerrectoría General², y el Sistema de Bienestar Universitario se determina y organiza por el Acuerdo No. 007 del 2010 del CSU.

2.2 POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS SEGÚN ACUERDO 07 DE 2010 DEL CSU

Mediante el Art. 6 del Acuerdo 03/2010 del CESU, se definió que las Instituciones de Educación Superior deben atender las áreas de: salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deportes.

El Sistema de Bienestar Universitario funciona a través de las instancias de dirección en cada uno de sus niveles³: Rector, quien reglamenta el ejercicio de la función de bienestar en la Universidad Nacional de Colombia, Director Nacional de Bienestar, quien se encarga de dirigir, orientar y coordinar las políticas y programas de bienestar a nivel nacional, establecidas por las instancias pertinentes, Director de Bienestar de Sede o quien haga sus veces en las Sedes de Presencia Nacional, encargado de implementar y coordinar los programas de bienestar en la sede, siguiendo las políticas y lineamientos de la Universidad, Director de Bienestar de Facultad o quien haga sus veces, encargado de apoyar la implementación y funcionamiento de los programas de bienestar en su facultad⁴.

Es así como con el Acuerdo 007 de 2010, el Consejo Superior Universitario definió que para el desarrollo integral de la comunidad universitaria, el Sistema de Bienestar Universitario contará con cinco áreas: Gestión y Fomento Socioeconómico, Salud, Acompañamiento Integral, Actividad Física y Deporte, y Cultura; para ello cada Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces 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.

Con el fin de dar cumplimiento a lo definido en el Acuerdo 007/2010, el Consejo de Bienestar Universitario reglamentó programas para cada una de las cinco áreas, a través de resoluciones que tienen por finalidad el estandarizar los objetivos, responsables, medios y actividades de los programas, en las diferentes sedes.

La ONCI pudo evidenciar que no se tienen lineamientos sobre el tipo de eventos institucionales que pueden ser organizados o apoyados desde las instancias de

(*) Elaboró: Alejandra Carrillo y Angelica Villa. Revisó: Carlos Manuel Llano Alzate. Original Firmado

² Artículo 4 del Acuerdo 113 de 2013 del Consejo Superior Universitario.

³ Artículo 6 del Acuerdo 07 de 2010

⁴ Según la DNBU, *solamente en las sedes de Bogotá y Medellín hay instaurada la Dirección de Bienestar Universitario hasta Facultad, en las sedes de Palmira y Manizales Bienestar Universitario está a Cargo del Directo de Bienestar de Sede, en las sedes de presencia Nacional el*

Bienestar Universitario está a cargo del Director de Sede con el apoyo de la profesional de Bienestar.

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

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.
		VERSIÓN: 0.0
FORMATO: INFORME EJECUTIVO		Página 2 de 4

Bienestar Universitario y que respondan a los objetivos del Sistema de Bienestar Universitario.

De las evidencias encontradas se puede concluir que en los últimos años y a partir de lo reglamentado con el Acuerdo 07/2010 del CSU, los programas de Bienestar Universitario se han enfocado en cubrir la totalidad de la comunidad universitaria que conforman la Universidad (estudiantes, docentes, personal administrativo), tal como lo establece el Art. 1 del Acuerdo 03/1995 del CESU.

2.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL MACROPROCESO BIENESTAR UNIVERSITARIO

Para evaluar la gestión estratégica del Macroproceso de Bienestar Universitario, la ONCI tomó como referente el proceso “Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación” cuyo objetivo es “Elaborar el direccionamiento estratégico que contiene las directrices del proceso y que garantiza la ejecución de los diferentes programas, proyectos que benefician a la comunidad universitaria”⁶

1) Procedimiento Diseño y mejoramiento de políticas de Bienestar Universitario.

La ONCI pudo evidenciar en la revisión documental de las actas del Comité Nacional de Directores de Bienestar Universitario, que en las siete reuniones llevadas a cabo en la vigencia 2013, se trataron asuntos referentes al mejoramiento de políticas de los programas de Bienestar Universitario.

2) Procedimiento Implementación y evaluación de las políticas.

La ONCI, identificó que el grupo de trabajo de la Dirección Nacional realiza reuniones para revisar y analizar las diferentes situaciones en las sedes; así mismo, brindan asesoría telefónica y vía Web, sin embargo, carece de controles tangibles con respecto al seguimiento realizado a las políticas establecidas desde el nivel nacional. Sin embargo se evidencia que La Dirección Nacional no realiza controles precisos, ni seguimientos y evaluaciones a las políticas establecidas desde allí, teniendo en cuenta que el control es una etapa primordial para el mejoramiento de las políticas.

3) Procedimiento Elaboración del Plan de Acción Anual de Bienestar Universitario.

La Dirección Nacional de Bienestar cumple con lo establecido en el procedimiento U-PR-07.001.004, en cuanto a que “el seguimiento y la retroalimentación al plan de acción, se realizará en las reuniones del equipo de la Dirección Nacional de Bienestar” según lo indicado por la DNBU en las reuniones de trabajo cuando haya lugar se trata el tema de plan de acción. La ONCI observo que Los seguimientos al plan de acción carecen de soporte documental donde se refleje el grado de avance y cumplimiento de lo establecido para la vigencia planeada.

4) Procedimiento Elaboración y solicitud del presupuesto de funcionamiento de la Dirección Nacional de Bienestar acorde con el Plan de Acción para su desarrollo anual.

La ONCI pudo observar que este procedimiento se está llevando a cabo tal como se describe en cada una de sus actividades. Desde la elaboración del presupuesto anual de funcionamiento hasta la solicitud el presupuesto a la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa. De igual manera se realiza seguimiento de la ejecución del presupuesto anual de índole nacional.

5) Procedimiento Consolidación y reporte de indicadores.

La ONCI verificó que el Sistema de Bienestar Universitario cuenta 25 indicadores construidos y aprobados por el Comité Nacional de Bienestar en septiembre de 2012. Así mismo la ONCI pudo evidenciar indicadores consolidados de las Sedes Bogotá, Manizales y Palmira hasta 2013-17, no se conoció información de las sedes de Orinoquia, Medellín, Caribe, y Amazonia.

Se evidencia Incumplimiento en la consolidación de los indicadores por parte de la Dirección Nacional, situación que no permite conocer los resultados de las acciones desarrolladas por las sedes ya que estos son señales concretas que se pueden medir y son el reflejo de lo que se ha hecho o logrado.

⁶ Caracterización De Proceso: Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación- U-CP-07.001

⁷ Anexo de Oficio DNBU-177

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 3 de 4

6) Procedimiento elaboración de informes de gestión

La ONCI observo que la Dirección Nacional de Bienestar cuenta con informes ejecutivos de gestión que son enviados a las diferentes instancias de la Universidad, pero con respecto al documento que permita informar a la comunidad universitaria y a la sociedad sobre el impacto de la Gestión de Bienestar Universitario, la ONCI identificó que el último informe al cual puede acceder los interesados en conocer dichos resultados es de la vigencia 2009⁸.

Se evidencia que en el procedimiento elaboración de informes de gestión U-PR-07.001.009, no se tienen contempladas las fechas de recepción de la documentación, fechas de ajustes de la información, fechas de consolidación del informe de gestión, fecha de revisión del Informe de Gestión por las diferentes instancias para su aprobación y fecha de publicación. De igual manera se evidencio que la Dirección Nacional desde el año 2009, no publica sus informes de gestión en la página Web para el conocimiento de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

7) Procedimiento definición y articulación de proyectos de inversión.

La Dirección Nacional de Bienestar elabora los proyectos que considera pertinentes para el soporte a la construcción y desarrollo de políticas específicas del BU y los administra, de igual manera, la Dirección Nacional de Bienestar se articula con las Direcciones de Bienestar en las Sedes, para elaborar proyectos conjuntos estratégicos, y que permitan alcanzar los objetivos, metas y estrategias, enmarcados en las políticas nacionales del BU". Para este trienio el proyecto de inversión articulado entre la Dirección Nacional con las Direcciones de sede es referente a la II Fase del Sistema de Bienestar Universitario SIBU.

• Satisfacción del Cliente

La Dirección Nacional de Bienestar cuenta con un manual de servicios elaborado y aprobado, sin embargo la ONCI identificó debilidades para medir la satisfacción del cliente. Al consultar con la Dirección Nacional de Bienestar sobre los mecanismos para medir la satisfacción del cliente en cada unos los programas de Bienestar.

Se evidencia que la Dirección de Bienestar no cuenta con lineamientos sólidos que permitan evaluar el nivel de conformidad de las personas beneficiarias (satisfacción del cliente) de los programas que brinda bienestar universitario en la Universidad.

2.4 SUBSISTEMAS DEL BIENESTAR UNIVERSITARIO DEFINIDOS SEGÚN ACUERDO 07 DE 2010 DEL CSU

2.4.1 Subsistema Estratégico Información e Indicadores

Por medio de la Resolución 002 de 2011 del Consejo de Bienestar Universitario "se reglamenta el Subsistema Estratégico de Información e Indicadores de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia", definiéndolo como "un subsistema de apoyo del Sistema de Bienestar Universitario, compuesto por un conjunto de variables e indicadores y soportado en una plataforma tecnológica, que permita recoger, organizar, mantener actualizada y disponible la información pertinente sobre los miembros de la comunidad universitaria"⁹

La ONCI evidencio que pudo identificar que se ha dado un cumplimiento del subsistema Estratégico Información e Indicadores según lo contemplado en la resolución 002 de 2011 del CBU, se observó que éste ha sido parcial, puesto que se encuentra en construcción, es así como el Perfil Integral se ha empleado únicamente para el ingreso de estudiantes de pregrado, y aún no se ha diseñado el formulario Encuesta para los momentos de permanencia y egreso de estudiantes ni del personal. Cabe mencionar que desde el periodo 2013-II se ha empleado el SIBU en la Sede Bogotá en otros programas de bienestar, como son: Deportes y Cultura, para estudiantes, docentes y administrativos, en cuyo caso cada Sede abre convocatorias para cursos en los cuales se pueden inscribir los miembros de la comunidad universitaria.

No se evidencian avances para procedimentar y/o actualizar las actividades que se van a desarrollar por medio del SIBU en los procedimientos de cada una de las áreas de bienestar, concibiendo la estandarización de procedimientos que viene adelantando el macroproceso de Bienestar Universitario.

⁸ <http://www.bienestar.unal.edu.co/descargas/boletinbienesta2.pdf>

⁹ Artículo 1 de la Resolución 02 de 2011.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.
		VERSIÓN: 0.0
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	Página 4 de 4

De igual manera se evidencia que No se encuentran disponibles en las páginas web de la universidad, los tutoriales e instructivos creados para el apoyo del manejo del sistema de información SIBU, lo que no garantiza que la información llegue a toda la población objetivo. Así mismo se observó que el sistema de información de bienestar universitario SIBU no ha sido difundido de manera efectiva para toda la comunidad universitaria.

2.4.2 Subsistema Estratéxico Comunicaciones.

El artículo 25 del acuerdo 07 de 2010 determina que “Para el cumplimiento de sus objetivos y el fortalecimiento de su unidad interna, el Sistema de Bienestar Universitario se apoyará en los siguientes subsistemas estratégicos...” entre ellos se encuentra el subsistema de Comunicaciones que: busca la cohesión, integración y coordinación de las acciones del Sistema con sus respectivos públicos, a través de flujos y recursos de información, divulgación, educación, retroalimentación y relaciones públicas, en coordinación con la Unidad de Medios de Comunicación de la Universidad¹⁰.

Se evidencia que no se tiene reglamentado el Subsistema de Comunicaciones, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 007 de 2010 en su artículo 25. Así mismo se evidencia que la página de la Dirección Nacional de Bienestar se encuentra desactualizada, situación que no permite conocer información clara y actualizada de los servicios, avances en la gestión, indicadores, nuevos proyectos entre otros.

2.5 EVOLUCIÓN DE LA TIENDA UN REGLAMENTADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 036 DE 2012

El programa Tienda UN fue creado por el CSU mediante Acuerdo 007 de 2010, por el cual se organizó el Sistema de Bienestar Universitario, y fue reglamentada por medio de la Resolución 036 de 2012 de Rectoría, como parte del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico.

Al verificar la evolución de la Tienda UN, la ONCI observó que en la actualidad se tiene un esquema de plan de Negocios bajo el modelo lienzo, donde se describe las generalidades que se pretenden alcanzar

con la Tienda UN, sin embargo, el plan de negocios se enfocará para la prueba piloto que se realizará en la Sede Manizales. “Será un espacio para promocionar y comercializar la imagen y marca institucional de la Universidad Nacional de Colombia, por medio de productos con el sello UN, ofreciéndolos a los integrantes de la Comunidad Universitaria y Externos.¹¹” De igual manera la ONCI pudo evidenciar:

El Comité Nacional de la Tienda UN, no cuenta con un cronograma interno establecido, ni lineamientos que definan la forma de sesionar.

Incumplimiento al parágrafo del artículo 5 de la Resolución 036 de 2012, en cuanto a que para deliberar se requiere la presencia de mínimo tres (3) de los miembros que conforman el Comité de la Tienda UN y las decisiones se aprobarán por mayoría simple, así como la utilización incorrecta del formato Acta de Reunión Comité Nacional Tienda UN- U-FT-07.001.011.

El proyecto de la tienda UN no tiene definida una política de sostenibilidad, así mismo no se tiene definido el presupuesto inicial que se necesita para poner en marcha la Tienda UN, así mismo no se evidencia claramente las fuentes de financiación de la misma

CONCLUSIONES.

- La Dirección Nacional de Bienestar no realiza periódicamente seguimientos, controles y evaluaciones a los procesos del Sistema de Bienestar Universitario, que permitan ejercer un control de la gestión realizada por las sedes; dado que es la forma que la DNBU tiene para comprobar en qué medida se cumple las metas propuestas según lo establecido en las políticas, los lineamientos y los programas, así las cosas es importante tener en cuenta que no solo es medir las ejecuciones, es importante revisar los factores que no permiten que no se cumpla lo planificado.
- De igual manera el Sistema de Bienestar Universitario carece de evaluaciones producto de realizar encuestas de satisfacción a los usuarios ya que no se realizan consultas sistemáticas a los beneficiarios de los programas y a otras partes interesadas, para identificar y diseñar iniciativas que permitan mejorar los programas ofrecidos, así mismo detectar los obstáculos en la participación en el caso de docentes y administrativos de programas ofertados e intercambiar opiniones para mejorar los servicios ofertados.

¹⁰ Artículo 25 del Acuerdo 07 de 2010 CSU

¹¹ Plan de Negocios Tienda UN