

Proceso de  
**AUTOEVALUACIÓN CON  
FINES DE ACREDITACIÓN  
2019**

—  
Informe de cumplimiento de características  
del modelo CNA para **la acreditación Institucional**

## **Factor 9**

Bienestar  
Institucional

Proceso de  
**AUTOEVALUACIÓN CON  
FINES DE ACREDITACIÓN  
2019**

—

Informe de cumplimiento de características  
del modelo CNA para **la acreditación Institucional**

## **Factor 9**

---

Bienestar  
Institucional





Por una cultura de la vida,  
su calidad y su sentido

---

**DIRECTIVOS (2018 - 2019)**

Presidenta El Claustro

Tiana Cian Leal

Presidente Consejo Directivo

Juan Carlos López Trujillo

Rectora

Maria Clara Rangel Galvis

Vicerrectora Académica

Rita Cecilia Plata De Silva

Vicerrector Administrativo

Francisco José Falla Carrasco

Vicerrector Investigaciones

Miguel Otero Cadena

Secretario General

Luis Arturo Rodríguez Buitrago

---

**COMITÉ EDITORIAL**

Maria Clara Rangel Galvis

Rita Cecilia Plata De Silva

Francisco José Falla Carrasco

Miguel Otero Cadena

Miguel Ruiz Rubiano

Claudia Marcela Neisa Cubillos

---

**COORDINADORA DEL FACTOR 9**

Ximena Marín Moreno

---

**DISEÑO**

Centro de Diseño y Comunicación  
Facultad de Creación y Comunicación  
Universidad El Bosque

---

**IMPRESIÓN**

AFAN GRÁFICO S.A.S

---

**© UNIVERSIDAD EL BOSQUE**

Av. Cra. 9 No. 131 A – 02.

Edificio Fundadores, Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono 6489000

[www.uelbosque.edu.co](http://www.uelbosque.edu.co)

---

© Todos los derechos reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida ni total ni parcialmente, ni entregada o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sin el permiso previo de la Universidad El Bosque.





# Factor 9 | Bienestar Institucional

## contenido

### INTRODUCCIÓN | 8

### CARACTERÍSTICA 24. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL | 10

Política de Bienestar Universitario | 10

Bienestar Universitario, gestión participación e impacto | 11

Recursos humanos y financieros | 11

La comunicación en Bienestar | 11

Diversidad y transversalidad de la oferta | 12

Evaluación de la oferta | 12

Administración de riesgos | 13

Estrategias para la inclusión | 13

Prevención y atención de desastres y emergencias | 14

Resolución del conflicto en la comunidad universitaria | 14

### ASPECTOS A EVALUAR DE LA CARACTERÍSTICA 24 | 15

**Aspecto a Evaluar A.** Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional | 15

**Aspecto a Evaluar B.** Descripción de los campos de acción y cobertura de los programas del Bienestar Universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas | 18

**Aspecto a Evaluar C.** Recursos humanos provistos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario | 23



**Aspecto a Evaluar D.** Estrategias de divulgación de los servicios de Bienestar Universitario | 25

**Aspecto a Evaluar E.** Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella | 28

**Aspecto a Evaluar F.** Evaluación periódica de los servicios ofrecidos | 31

**Aspecto a Evaluar G.** Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional | 33

**Aspecto a Evaluar H.** Estrategias orientadas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad | 35

**Aspecto a Evaluar I.** Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias | 37

**Aspecto a Evaluar J.** Existencia de mecanismos para la resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional | 39





# Introducción

En Colombia, la Educación Superior adquiere cada vez un rol más determinante en la sociedad debido a su capacidad para reflexionar y utilizar el conocimiento que gestiona en función de las problemáticas sociales y de las necesidades que se viven a diario; sin embargo, reconocer esta realidad conlleva no solamente la responsabilidad de generar procesos educativos disciplinares sólidos, sino de llevar a cabo procesos de formación integral, educación ética, y configuración de ciudadanía que le permitan a sus egresados impactar de manera profunda los escenarios donde se desarrollen desde el hacer pero también desde el ser.

En la Universidad El Bosque, estas dos responsabilidades se acogen integralmente desde su misión y enfoque biopsicosocial y cultural, vinculando a todos los actores universitarios en una cultura de la vida su calidad y su sentido y permeando la formación disciplinar de sus estudiantes.

Por otro lado, desde la misma definición del concepto de Bien Estar y de los lineamientos para su gestión, estipulados en la política institucional de Bienestar Universitario, además de la transversalidad en el quehacer universitario que se refleja en el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2021, la Universidad reconoce la importancia del desarrollo del Bien-estar a partir del Bien- ser y Bien- hacer de la comunidad universitaria y su aporte a la formación integral, como elementos imprescindibles para el cumplimiento de su misión.

De esta manera, el bienestar de la comunidad universitaria se convierte en un elemento fundamental para la generación de entornos propicios para la enseñanza, el aprendizaje, la investigación y la transferencia del conocimiento y el servicio. Se configura entonces, como un punto de encuentro entre la universidad como colectivo y cada individuo, en el que la formación integral, el desarrollo humano y la calidad de vida más allá de ser aspectos constitutivos de la misión, están inmersos en la dinámica diaria de la universidad, desde el cumplimiento de las funciones sustantivas pero también desde lo humano.

Lo anterior, le permite a la Universidad El Bosque, en coherencia con lo estipulado por el CNA, constituirse como una institución de alta calidad, que dispone de mecanismos e instrumentos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de toda la comunidad institucional en todos los ámbitos donde tiene presencia, generando la suficiente flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos. De manera que el Bienestar Universitario implica la existencia de programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo psico-social.

Esta voluntad institucional le ha permitido al departamento obtener avances significativos en su gestión. En el proceso de autoevaluación (2014) se resaltó un avance superior al 80% en la implementación del Programa de Bienestar contemplado en el PDI 2011–2016, en los ejes 3 “Éxito Estudiantil” y 4 “Construimos un mejor equipo”. Al respecto, el CNA resaltó el esfuerzo por clarificar la orientación institucional mediante el establecimiento de normas y políticas referidas al bienestar institucional, entre otros, lo cual se refleja en la percepción de la comunidad universitaria, que califica como una fortaleza la estructura del bienestar institucional y de los recursos y servicios para el mismo.

Como resultado también del mismo proceso de autoevaluación, la Universidad definió las oportunidades de consolidación y mejora que el departamento ha venido desarrollando en los últimos años. En ese marco, los procesos de consolidación le han permitido a Bienestar:

- a. Consolidar las estrategias que contribuyen al clima institucional, a través del diagnóstico del mismo, y el desarrollo de proyectos que lo impactan relacionados con el manejo del estrés, el diseño de un plan de mejora institucional del clima, y la entrega de lineamientos para su mejora en cada facultad.
- b. Fortalecer la articulación entre la política de Bienestar Universitario y su plan estratégico, que se presenta a través de los Planes de Desarrollo Institucional, en los que se incluyen programas y proyectos relacionados directamente con los principios, criterios, ámbitos y campos de acción definidos en la política de Bienestar universitario.

- c. Diversificar los canales de información para los diferentes grupos poblacionales y establecer estrategias de relacionamiento con las unidades académicas y administrativas a través del voz a voz y el trabajo colaborativo.
- d. Dar continuidad a su oferta gracias a un proceso de gestión eficiente que permite identificar la cobertura y satisfacción con cada uno de sus servicios como insumo para la toma de decisiones.
- e. Fortalecer la asignación de recursos físicos para Bienestar como la casa de docentes, La Cueva, la casa de Bienestar, entre otros.
- f. Desarrollar una oferta que impacte a todos los grupos poblacionales de la universidad, en la que destacan elementos como la creación del área de eBienestar, la aplicación de instrumentos de caracterización e identificación de intereses, y la consolidación del proyecto La Familia.

En el mismo marco, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la visibilización de los ejercicios de investigación en temas de Bienestar que se ha desarrollado a través del fortalecimiento de los ejercicios de caracterización de la comunidad universitaria y el rastreo de ejercicios de investigación llevados a cabo en las facultades en temas relacionados con Bienestar.

Finalmente, es tal la importancia que para la Universidad tiene actualmente el bienestar de su comunidad, que en el PDI 2016 – 2021, este se presenta como una estrategia transversal a los pilares y cimientos que lo constituyen con tres programas y siete proyectos que responden a los diferentes aspectos a evaluar en este documento, así:

En el programa uno, Fortalecimiento de Bienestar para los actores universitarios, Bienestar desarrolla una oferta variada de programas, proyectos, acciones y servicios desde cada uno de los campos de acción definidos en la política, y establece mecanismos para promover la participación de la comunidad universitaria y garantizar el acceso a la misma.

Por su parte con el programa dos, Bienestar como promotor de la Calidad de Vida, se busca adelantar acciones encaminadas a la detección, prevención e intervención de riesgos psicosociales y médicos. Así mismo, incluye una oferta orientada a: vincular a la familia como parte importante para el desarrollo integral del ser, fortalecer el sentido de pertenencia, y promover un clima institucional armónico.

Por último, el programa tres, el Bienestar en la formación Integral, en el que por un lado, reconoce el valor del trabajo colaborativo inter e intrauniversitario, fortaleciendo así la capacidad institucional de gestionar acciones que mejoren la inclusión de la población vulnerable y en situación de discapacidad; y por otro lado, diseña e implementa acciones encaminadas a mejorar el sentido de pertenencia y el clima institucional.

Adicionalmente, la estrategia de Bienestar apropia en el Plan de Desarrollo Institucional dos proyectos transversales a todos los demás, relacionados por una parte con los procesos de comunicación entre el departamento y la comunidad universitaria; y el eBienestar, desde el que busca mejorar el impacto y la cobertura de su quehacer.

Todo lo anterior, está fundamentado en un ejercicio de planeación, ejecución, evaluación y mejora que no solo ha permitido asegurar los recursos físicos, humanos y financieros que impulsan el logro de resultados, sino que ha sido el insumo para presentar la información y evidencias en el presente documento.

## ⋮ **Característica 24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional**

*“La institución ha definido y aplica políticas claras de bienestar institucional orientadas al mantenimiento de un adecuado clima institucional que favorece el crecimiento personal y de grupo, y propicia la conformación de una comunidad académica; estas políticas orientan la prestación de los servicios de bienestar correspondientes”.*

El reconocimiento de la importancia que tiene el Bienestar en el cumplimiento de la misión institucional, le ha permitido al Departamento desarrollar un proceso de continua mejora que impacta transversalmente su quehacer, lo vincula activamente en la cultura de la calidad institucional.

En coherencia, el modelo de gestión dota al departamento de las herramientas y recursos necesarios para fortalecer su quehacer, a través de la consolidación de su estructura, la diversificación de su oferta, y el diseño de planes de mejora para optimizar su funcionamiento. Así mismo, se evidencia la sinergia y articulación entre su concepto y su gestión, lo que lleva al diseño de una oferta fundamentada en el ser, mediante la promoción de la dignidad humana y el desarrollo equilibrado de las dimensiones del ser de los integrantes de la comunidad universitaria, generando en ellos conocimientos, actitudes y habilidades que fomentan la construcción de comunidad, la calidad de vida, la formación integral y el desarrollo humano.

### Política de Bienestar Universitario

Consciente de la importancia de generar lineamientos institucionales que orienten la planeación, ejecución, evaluación y mejora de los recursos, actividades, servicios y procesos del departamento, la Universidad publicó en el 2005 y actualizó en el 2012 su política institucional de Bienestar Universitario, la cual consta de dos partes: la definición de bienestar para la Universidad EL Bosque y la descripción del modelo de gestión a través de principios, criterios, ámbitos y campos de acción.

La implementación de esta política se materializa tanto en la articulación creciente entre esta y los planes de Desarrollo Institucional, logrando posicionarse como una estrategia transversal a todo el actual PDI 2016; como la actualización permanente del modelo de gestión, en el que se presenta el organigrama, misión de cada área, tipificación de la oferta y análisis de cargos, entre otros.

Lo anterior, no solo evidencia los esfuerzos por optimizar la fundamentación y gestión del departamento, sino que además contribuye al cumplimiento de la misión de la Universidad y a sus funciones sustantivas y, refleja la evolución y visibilización del aporte de Bienestar al quehacer institucional.

Adicionalmente, la Universidad ha publicado otras políticas que, si bien son ejecutadas por otras unidades, guardan una estrecha relación con el quehacer de Bienestar, lo que promueve el trabajo colaborativo y genera mayores y mejores resultados. Estas son: Política de Éxito Estudiantil, Política de Seguridad y salud en el trabajo, Política de Apoyos financieros para el acceso y la excelencia, Política de Inclusión, Políticas de Gestión del talento humano, Política de Proyección y responsabilidad social y Política de comunicación.

## Bienestar Universitario, gestión, participación e impacto

Bienestar Universitario presenta en su política los principios, criterios y ámbitos que orientan su gestión y estipula los mecanismos para impactar con ella a toda la comunidad universitaria. Estos lineamientos se desarrollan a través de una oferta de programas, proyectos, acciones y servicios que se categorizan en cuatro campos de acción, a saber: Salud Integral, Deportes y Actividad Física, Cultura y Recreación y Grupos Universitarios.

Adicionalmente, Bienestar Universitario inició en el 2015 el desarrollo de acciones virtuales con el propósito de fortalecer el impacto y cobertura de su quehacer en grupos poblacionales que por su oferta no participan en la oferta presencial. Esto, ha llevado a la necesidad de actualizar la oferta para incluir el eBienestar como un nuevo campo de acción.

El impacto de esta oferta se mide en dos vías: cobertura y satisfacción. Con relación a la primera, Bienestar lleva a cabo un reporte mensual, semestral y anual de participación que le permite identificar los índices de participación en cada grupo poblacional, así como información que posteriormente es comparada con los estudios de capacidad instalada de cada servicio. En cuanto a la segunda, se utiliza una batería de instrumentos de evaluación denominada “Caja de Herramientas” en la que se determinan los instrumentos y periodicidad de evaluación de cada servicio o proyecto de Bienestar.

## Recursos humanos y financieros

La relevancia cada vez mayor que Bienestar Universitario ha alcanzado en la Universidad se ve reflejada en la asignación de recursos humanos y financieros, logrando que la universidad destine una asignación presupuestal superior a lo estipulado en la ley 30 de 1992, alcanzando para el último año una relación porcentual del 5.43% con respecto a los ingresos operativos de la Universidad.

Por su lado, el departamento propende por la optimización de dichos recursos, al preparar cada año un presupuesto de nómina, y un presupuesto de implementos y actividades, que son contruidos con base en las dinámicas institucionales cambiantes, las necesidades de los grupos poblacionales de la Universidad, y el impacto en cobertura y satisfacción de sus servicios y acciones.

La inversión anual también le ha permitido a Bienestar la asignación de nuevos espacios físicos y recursos de apoyo para sus actividades, tales como La cueva, la Casa de docentes, la Casa de Bienestar para los ensayos de cultura, el Comedor para académicos y administrativos, nuevos espacios deportivos, etc.

Por último, el Departamento lleva a cabo un constante ejercicio de seguimiento de su ejecución presupuestal, de manera que puede identificar oportunidades de consolidación y mejora a corto y mediano plazo, y así fortalecer la eficiencia de su ejecución presupuestal.

## La comunicación en Bienestar

La comunicación hacia y con la comunidad universitaria desempeña un rol central en el quehacer de Bienestar en la Universidad El Bosque. No en vano, en el presente PDI 2016 – 2021, la comunicación es un aspecto presente y transversal en todos los programas y proyectos de la Estrategia de Bienestar.

Partiendo de esa premisa, y con el interés de impactar a todos los integrantes de la Universidad, Bienes-

- tar Universitario ha diseñado diferentes estrategias de comunicación que le permiten informar y motivar a la comunidad universitaria y contribuir a la integración de quienes hacen parte de la institución.
- 
- 

Es así como el Departamento ha generado medios propios para dar a conocer su misión y quehacer, creando canales de comunicación directos y presenciales con sus públicos de interés, desarrollando piezas de comunicación que connoten Bienestar, incluyendo acciones visuales en todas sus piezas de comunicación que posicionan aspectos de corresponsabilidad y calidad, y participando en diferentes comités y consejos para fortalecer el trabajo colaborativo y divulgar su quehacer.

Por otro lado, el Departamento hace uso de canales de divulgación particulares con cada grupo poblacional, permitiéndole mejorar tanto su relacionamiento con estos, como el conocimiento de su oferta y la participación en la misma.

## Diversidad y transversalidad de la oferta

La política de Bienestar Universitario asume el modelo biopsicosocial y cultural de la Universidad, reconociendo la multidimensionalidad del ser como el punto de partida para diseñar y diversificar su oferta. Lo anterior, se refleja en los principios, criterios, y campos de acciones estipulados en dicho documento, así como en los ámbitos en torno a los cuales se articulan los planes, programas, acciones y servicios: Bienestar formativo, reflexivo, lúdico, representativo y extensivo.

Estos elementos se concretan en el modelo de gestión de Bienestar Universitario, que presenta la misión y oferta en cada una de las áreas del departamento, relaciona el talento humano vinculado, los recursos para su ejecución, los indicadores de seguimiento, entre otros.

Otros aspectos que han contribuido a la diversificación de la oferta son la creación del programa de eBienestar, los ejercicios de caracterización y la hoja de vida de académicos y administrativos, a través de los cuales se recoge información valiosa para la toma de decisiones.

Adicionalmente, la misma política de Bienestar define los mecanismos que le permiten alcanzar a todos los grupos poblacionales, puntualmente el principio de transversalidad y el criterio de universalidad y equidad, a través de los cuales el Bienestar permea toda la vida universitaria y por ende a sus integrantes.

## Evaluación de la oferta

Desde la política de Bienestar Universitario se apropia el modelo de gestión PECAR, con 5 etapas que se configuran como un círculo virtuoso de mejora continua: Planeación, Ejecución, Control, Análisis y Retroalimentación.

Este proceso de mejora continua se da evaluando periódicamente el impacto de los servicios y actividades desarrollados en cada una de las áreas del departamento, específicamente en tres líneas: interés, cobertura y satisfacción de los servicios y actividades.

Para conocer el interés de la comunidad universitaria, Bienestar realiza periódicamente una caracterización de los diferentes actores universitarios, además del diligenciamiento de la Hoja de vida de académicos y administrativos para determinar la línea de base del interés de los diferentes grupos poblacionales de la universidad.

De otra parte, y mediante un análisis continuo de los informes cuantitativos mensuales y semes-

trales por parte de todas las áreas del Departamento que reflejan la participación de la comunidad universitaria en la oferta de Bienestar Universitario, se evalúa su cobertura.

Finalmente, utilizando la “Caja de Herramientas de Evaluación” desarrollada por Bienestar Universitario se lleva a cabo la evaluación de satisfacción, a partir del análisis de la naturaleza de cada una de las actividades y servicios que se ofrece y su periodicidad.

Como resultado de la aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación con relación al interés, cobertura y satisfacción, Bienestar Universitario logra cumplir las cinco etapas de su modelo de gestión y de esta manera acoger y practicar la cultura de calidad institucional.

## Administración de riesgos

Desde su enfoque biopsicosocial y cultural y su compromiso misional con la dignidad e integridad de la persona humana, la Universidad El Bosque viene integrando esfuerzos para diagnosticar, intervenir y prevenir condiciones de riesgo asociadas a factores psicosociales, médicos y ambientales. Esto se ha logrado gracias al trabajo articulado de diferentes áreas así:

El Área de Salud de Bienestar Universitario con su modelo de atención, compila y analiza los motivos de consulta más recurrentes, las principales causas de morbilidad y los factores de riesgo que afectan la salud física y mental de la comunidad universitaria, lo cual ha permitido definir sus proyectos de prevención de la enfermedad y promoción de hábitos de vida saludable, así: a) Salud sexual y reproductiva, b) Enfermedades no transmisibles c) Desarrollo de estilos de vida saludables y d) Salud mental.

A su vez, el Área Salud y seguridad en el trabajo del departamento de Talento Humano aplica periódicamente la “Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, avalada por el Ministerio de Protección Social y estandarizada para la población colombiana (años 2015 y 2018). Con los resultados de su análisis se identifican riesgos profesionales intra y extra laborales y estrés.

Por otro lado, a través del Centro de Éxito Estudiantil y su modelo de acompañamiento integral para el control de la deserción y la promoción de la excelencia académica, se han podido diseñar medidas para controlar los riesgos psicosociales asociados con la deserción a partir de su identificación.

Con relación a los riesgos ambientales, la Universidad cuenta con la Unidad de Gestión Ambiental, encargada de asegurar el cumplimiento normativo, supervisar y controlar los aspectos e impactos ambientales de la Universidad y generar conciencia hacia la conservación de los recursos ambientales.

## Estrategias para la inclusión

La Universidad El Bosque, consciente de la necesidad de mejorar los procesos de inclusión de la población vulnerable y con discapacidad, ha incorporado en la agenda institucional una serie de acciones y proyectos. En primera medida ha generado acciones de caracterización y compilación de experiencias institucionales en los que se destacan las medidas para reducir las barreras físicas, actitudinales y comunicativas en la universidad, para generar un entorno incluyente y un personal capacitado y sensible a las necesidades de estas poblaciones.

En segunda medida, ha monitoreado investigaciones de pre y posgrado en la Universidad que contribuyen al estado del arte en este tema.





Por otro lado, recientemente se han documentado la Política de Inclusión y la Política de Género, a través de las cuales la Universidad busca sensibilizar a la comunidad en torno a la diversidad y la equidad, reconociendo la perspectiva de género para promover relaciones humanas basadas en la dignidad y el reconocimiento de la otredad.

Estos avances, también le han permitido a la Universidad proyectar a futuro acciones de mejora que le permitirán caracterizar las condiciones de discapacidad a nivel institucional, y con base en ello, seguir haciendo adecuaciones físicas y de señalización que mejoren la accesibilidad y capacitar a sus docentes y personal administrativo en rutas de atención y acompañamiento para la discapacidad.

## Prevención y atención de desastres y emergencias

La prevención de desastres y la atención de emergencias es un aspecto relevante para cualquier organización. La Universidad El Bosque, consciente de la importancia que ello tiene para la vida universitaria, ha venido desarrollando diferentes acciones.

Por un lado, establece el Comité de emergencias, cuyos integrantes trabajan colaborativamente en la planeación de programas y actividades encaminados tanto a prevenir situaciones que puedan afectar su recurso humano y físico, como a fortalecer las acciones para promover la seguridad física de la comunidad universitaria, en concordancia con el Programa de Prevención y atención de desastres, enmarcado dentro la Política de Seguridad y salud en el trabajo.

Así mismo, cuenta con una Brigada de emergencias actualmente integrada por funcionarios de la institución, quienes han recibido la capacitación en temas necesarios para abordar situaciones de emergencia.

Finalmente, se han realizado esfuerzos para adquirir los implementos necesarios y pertinentes que permitan abarcar los espacios de la Universidad y tener la capacidad de responder oportunamente frente a las situaciones que se presenten.

## Resolución del conflicto en la comunidad universitaria

En coherencia con su Política institucional y a partir de los principios rectores de formación integral, desarrollo humano y calidad de vida, además del principio general de construcción de comunidad y el criterio de integración y participación, es claro que Bienestar Universitario define su actuar para abordar el ser e impactar el hacer de los diferentes actores de la comunidad universitaria, contribuyendo así a un estado de Bien-estar desde lo individual, grupal e institucional. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta relevante contemplar las relaciones que, como seres sociales, naturalmente se dan desde lo individual y colectivo y de esta manera contar con estrategias específicas para prevenir, afrontar y/o resolver situaciones de conflicto que se puedan presentar en una comunidad como lo es la Universidad El Bosque.

Para ello y con el propósito de fomentar la sana convivencia y promover la integración y la participación que contribuya al fortalecimiento de una cultura universitaria estimulante y de un clima institucional armónico, la Universidad viene realizando diferentes acciones, enmarcadas en proyectos y programas como: Conviviendo en la U, Fortalecimiento del Clima institucional, Programa de Habilidades de afrontamiento, sentido de pertenencia y Programa Oruga, entre otros.

Finalmente, y teniendo en cuenta el principio de corresponsabilidad, indispensable para el bienestar personal y colectivo, así como para una real construcción de comunidad, todo lo anterior se lleva a cabo a partir de un trabajo conjunto con unidades talento como Talento Humano, Mercadeo y Éxito estudiantil.

# Aspectos a Evaluar de la **Característica 24**

## **Aspecto a Evaluar A. Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional**

Con el fin de orientar la planeación, ejecución, evaluación y mejora de los recursos, actividades, servicios y procesos que la institución adelanta desde su Misión, Visión y enfoque biopsicosocial y cultural, en el desarrollo del bienestar para su comunidad universitaria, el Consejo Directivo de la Universidad El Bosque establece la Política de Bienestar Universitario mediante el Acuerdo 8381 de 2005. Posteriormente, ésta es actualizada y aprobada con el Acuerdo 10922 de 2012. Para su construcción, se partió del Reglamento General de la Universidad y de las consideraciones expuestas tanto en la Ley 30 de 1992, como en la Políticas del CESU a partir del Acuerdo 003 de 1995 y las aprobadas por los Rectores de ASCUN mediante Acuerdo 05 de 2003.

Este documento institucional consta de dos partes: 1) La definición del concepto de Bienestar para la Universidad El Bosque y, 2) La descripción del modelo de gestión del Bienestar con los siguientes aspectos: a. Principios transversales de desarrollo humano, formación integral y calidad de vida; b. Principios generales de transversalidad, construcción de comunidad y corresponsabilidad; c. Criterios de universalidad y equidad, participación e integración, idoneidad, conectividad, actitud de investigación, desempeño y sostenibilidad; d. Ámbitos de Bienestar como el formativo, reflexivo, lúdico, representativo y extensivo y; e. Campos de acción en Salud Integral, Deporte y Actividad Física, Cultura y Recreación, Grupos Universitarios.

Por otro lado, la implementación de esta política se ha reflejado primordialmente tanto en los dos planes de desarrollo institucionales, cada uno de los cuales ha sido en sí mismo, el plan estratégico de Bienestar Universitario, como en el Modelo de Gestión del departamento. Lo anterior se ha dado de la siguiente manera:

### **a. Planes de Desarrollo Institucional**

- El PDI 2011-2016 se articuló directamente con la política institucional de Bienestar mediante proyectos, actividades y servicios, en tres ejes estratégicos a través de un programa y cuatro proyectos para fortalecer los campos de acción estipulados en la política (Cultura y Recreación, Deportes y Actividad Física, Salud integral, y el programa de Voluntariado Universitario, parte del Área de Grupos Universitarios).
- Posteriormente, en el PDI 2016 – 2021 se logró la integración de la Política al vincular a Bienestar como una estrategia transversal a todo el plan, con tres (3) programas y siete (7) proyectos, para: a) Fortalecer su oferta para los actores de la comunidad universitaria, atendiendo los principios generales de transversalidad y construcción de comunidad, y los criterios de universalidad, equidad e integración y participación b) Visibilizar su aporte en la formación integral, fortaleciendo el ámbito formativo de la política y c) Promover la calidad de vida, atendiendo con sus proyectos los criterios de conectividad, idoneidad, entre otros.

### **b. Modelo de Gestión**

- El Modelo de Gestión del departamento refleja los procesos constantes de mejora y actualización que surgen de la ejecución de los Planes de Desarrollo y de la implementación de la



- política; este documento presenta la oferta actualizada de las áreas de Bienestar, el organigrama del departamento, los análisis de cargo de los colaboradores, los recursos necesarios para su gestión y formulación de objetivos e indicadores de seguimiento, entre otros.

- Es de resaltar que los esfuerzos de articulación entre la política de Bienestar Universitario y los Planes de Desarrollo Institucional no solo son el resultado de un proceso continuo de planeación, control, evaluación y retroalimentación que ha permitido consolidar la oferta de programas, proyectos, acciones y servicios del departamento, sino también la evolución y visibilización del aporte e importancia del Bienestar en el quehacer y cotidianidad de la Universidad El Bosque como comunidad universitaria. Dicho de otro modo, se evidencia una articulación estratégica creciente entre la política, el modelo de gestión y los planes de Desarrollo, lo que contribuye a visibilizar el aporte de Bienestar a la formación integral, el desarrollo humano y la calidad de vida de los integrantes de la comunidad universitaria.

En coherencia con lo anterior, la percepción de la comunidad universitaria permite visibilizar la integración existente entre la oferta del departamento y su contribución en la vida de los integrantes de la Universidad; al respecto cada uno de los grupos poblacionales encuestados tiende a estar de acuerdo (93.8% de Administrativos, 88.7% de Estudiantes, 89.8% de académicos, y 91.5% de directivos) en que los servicios prestados por Bienestar Universitario contribuyen a su desarrollo integral, demostrando así no solamente la idoneidad de la oferta, sino su impacto.

Finalmente, dentro de las Políticas institucionales con que cuenta la Universidad, existen algunas que, si bien no fueron creadas para orientar directamente el quehacer del departamento de Bienestar Universitario, si guardan una relación bidireccional con el mismo, en tanto impactan directamente la gestión del bienestar desde lo institucional, lo cual implica un trabajo colaborativo en pro de la calidad de vida, la formación integral y el desarrollo humano de la comunidad universitaria. Dentro de estas se destacan las siguientes:

- La Política de Éxito Estudiantil define los lineamientos para que las diferentes áreas y unidades académicas implementen proyectos y acciones que garanticen el éxito estudiantil, lo cual implica un trabajo articulado entre la coordinación de Éxito Estudiantil, el Departamento de Bienestar Universitario y las unidades académicas con relación al acompañamiento integral al estudiante.
- La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo orienta el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la intervención de riesgos y peligros asociados a las condiciones laborales o profesionales, y vincula activamente a los Departamentos de Talento Humano y Bienestar para la formulación de estrategias de prevención y promoción.
- La Política de apoyos financieros para el acceso y la excelencia, define los lineamientos y comprende las acciones a través de las cuales la institución apoya financieramente a su comunidad académica desde el modelo biopsicosocial y cultural. Bienestar Universitario se alinea con esta política al hacer parte del Comité de Becas y coordinar el proyecto de contraprestación de horas de estudiantes becarios.
- La Política de Inclusión promueve la cultura de la vida desde la valoración de la diversidad, la equidad, la interculturalidad y multiculturalidad, y la participación, mediante el desarrollo de acciones que promuevan el acceso y participación de todos los grupos poblacionales de la Universidad sin excepción alguna. Lo anterior está en coherencia con el principio de transversalidad y los criterios de universalidad y equidad estipulados en la Política de Bienestar Universitario, a través de los cuales Bienestar propende por incluir a toda la comunidad universitaria sin discriminación alguna en términos de género, raza, clase socioeconómica, región de origen, religión, u otra.

- Las Políticas de gestión del Talento Humano para académicos y de gestión del Talento Humano para administrativos establecen los lineamientos que permitan la consolidación de un talento humano eficiente, competente y con sentido de pertenencia para alcanzar las metas y objetivos institucionales y comprenden el fortalecimiento del bienestar como una estrategia para ello. Todo ello le apunta al cumplimiento del criterio de desempeño de la política de Bienestar, en el que Bienestar contribuye al mejoramiento continuo del desempeño de los colaboradores de la Universidad con base en el bien-ser y bien-hacer como seres humanos y en sus respectivos roles y actividades.
- La Política de Proyección y Responsabilidad social universitaria orienta la interacción y el diálogo constante con la comunidad a partir de la articulación con la docencia y la investigación, a través del desarrollo de acciones pertinentes y diversas para contribuir a la solución de las problemáticas de la comunidad y el mejoramiento de su calidad de vida; por ende, la misionariedad de Bienestar Universitario es en sí mismo un acto de responsabilidad social.
- La Política de Comunicación define los lineamientos para qué, mediante procesos de comunicación en sus diferentes ámbitos, se construyan y gestionen las relaciones internas y externas de la Universidad El Bosque. Esto le permite a Bienestar fortalecer el cumplimiento de su estrategia en el PDI 2016 – 2021 y desarrollar sus criterios de universalidad y equidad, y conectividad, en tanto permite la divulgación y acceso a su oferta y la construcción y consolidación de redes de cooperación que contribuyan a la calidad de vida de la comunidad universitaria. Así mismo, favorecer el criterio de participación e integración, el cual impacta directamente al principio de construcción de comunidad.

Como se mencionó, las políticas enlistadas anteriormente no orientan directamente el quehacer de Bienestar, no obstante, sí brindan lineamientos para la gestión de otras unidades en procesos relacionados directamente con la gestión del departamento y el bien-estar de la comunidad universitaria. Estos aportes son reconocidos por la comunidad universitaria primordialmente en materia de: condiciones de vinculación y contratación; asignación de funciones, recursos y oportunidades de capacitación; procesos de inducción y conocimiento de otras dependencias; y evaluación de desempeño.

En cuanto a las primeras, la comunidad universitaria tiende a manifestar que la estabilidad laboral que le brinda la universidad es similar a la del medio (86.3% de administrativos, 93.8% de académicos, y 95.7% de directivos), y en la misma línea, tienden a reportar que su compensación salarial es recibida de manera oportuna (99.5% de los administrativos, 99.4% de los académicos, y 93.6% de los directivos). Asimismo, el personal académico de la Universidad considera que la institución tiende a ser equitativa en el proceso de promoción en el escalafón docente (85.2% de académicos, y 93.6% de los directivos). Por su parte, los administrativos señalan que tanto las condiciones de contratación (95.2%), como las formas de vinculación (90,5%) tienden a ser adecuadas o muy adecuadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con relación a los procesos de asignación de funciones y formación, hay una tendencia a estar de acuerdo en que las funciones laborales son asignadas equitativamente (78.7% de administrativos, 86.7% de académicos y 93.6% de directivos); asimismo consideran que la asignación de apoyos para cursar programas de capacitación es equitativa (73% de administrativos, 86.5% de académicos y 89.4% de directivos). En cuanto a si la Universidad ofrece oportunidades de capacitación y formación, los administrativos tienden a estar de acuerdo (81%).

En lo referente a la inducción recibida para el cargo a desempeñar, el personal administrativo considera que sí es adecuada (84.8%). Sin embargo, se encuentra una oportunidad de mejora relacionada con el conocimiento que estos tienen de las funciones de las diferentes dependencias, puesto que el 59% de los encuestados ha señalado conocerlas, mientras el 43.1% manifiesta tener poco conocimiento.

Finalmente, y con respecto a los procesos de evaluación de desempeño, el 88.6% de los administrativos de la Universidad tiende a considerar que la periodicidad de evaluación es suficiente, el

- 85.3% cree que los criterios con los cuales han sido evaluados son adecuados y el 86.3% piensa que la retroalimentación recibida le ha permitido mejorar su desempeño.

Para concluir, si bien los factores enunciados anteriormente no solamente permiten evidenciar la existencia y aplicación de la política de Bienestar y de otras relacionadas con su quehacer, el Departamento reconoce el dinamismo de la comunidad universitaria, de su quehacer, y de los mecanismos de mejora continua que debe llevar a cabo cotidianamente para alcanzar los estándares de calidad propuestos, lo cual tiene un impacto directo en todos los niveles de su gestión, y la Política de Bienestar Universitario no es la excepción. Por ello, y teniendo en cuenta el surgimiento en desarrollo del área de eBienestar, la cual se está creando con el fin de contar con mayor impacto y cobertura en grupos de interés que por su dinámica no pueden acceder significativamente a la oferta presencial, se hace necesario la actualización de esta Política.

## Soportes y anexos

- Modelo de Gestión del Departamento
- Política de Bienestar Universitario
- Política de Éxito Estudiantil
- Política de Seguridad y Salud en El Trabajo
- Política de Apoyos Financieros para el Acceso y la Excelencia
- Política de Inclusión
- Política de Planeación y Calidad del Talento Humano Académico
- Política de Gestión del Talento Humano para Académicos
- Política de Gestión del Talento Humano para Administrativos
- Política de Seguridad Vial
- Política de Proyección y Responsabilidad Social Universitaria
- Política de Comunicación

## Aspecto a Evaluar B. Descripción de los campos de acción y cobertura de los programas del Bienestar Universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas

La política institucional de Bienestar Universitario define cuatro campos de acción a través de los cuales el departamento desarrolla los principios, criterios y ámbitos de su política, y determina los mecanismos para impactar a toda la comunidad universitaria (estudiantes de pre y posgrado, académicos, administrativos, directivos y egresados) y a sus demás grupos de interés (núcleo familiar de los integrantes de la universidad). Los campos de acción son:

- Salud integral: Promueve, mantiene y mejora la salud psicofísica de todos los miembros de la comunidad universitaria, a nivel individual y colectivo, mediante el desarrollo de una oferta orientada a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la atención primaria.

- **Deporte y Actividad física:** Fomenta la actividad física y el deporte a través de una oferta para contribuir a la generación de hábitos saludables, buen uso y aprovechamiento del tiempo libre.
- **Cultura y Recreación:** Favorece las expresiones artísticas, la cultura y el buen uso del tiempo libre de la comunidad universitaria a través de una oferta que conduzca al desarrollo integral y colectivo.
- **Grupos Universitarios:** Impulsa la participación activa y proactiva de la comunidad universitaria para identificar un marco de referencia que oriente y articule los programas, proyectos, acciones y servicios del Departamento de Bienestar Universitario y de la Universidad, en procesos de acompañamiento, de gestión y de responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo de un mejor ambiente para trabajar, enseñar, aprender y servir y al fortalecimiento de la excelencia académica.

Además de los campos de acción, los procesos de mejoramiento continuo de Bienestar han señalado la necesidad de fortalecer el impacto y cobertura en algunos grupos poblacionales que por su dinámica no hacen uso de la oferta presencial. Por lo anterior, en el 2015 se inició el desarrollo de acciones virtuales que derivaron en la creación formal del área de eBienestar en el 2016. Desde su creación, el área ha desarrollado más de 25 recursos virtuales entre cursos, capsulas informativas y tutoriales que serán ofertados a la comunidad universitaria a partir del 2019. Este desarrollo ha evidenciado la necesidad de actualizar la política institucional de Bienestar para incorporar el área de eBienestar como un nuevo campo de acción.

Por otro lado, la oferta de cada uno de los campos de acción se materializa a través de programas, proyectos, acciones y servicios que son divulgados ampliamente a toda la comunidad universitaria a través de medios de comunicación institucionales y propios de Bienestar; su impacto se analiza en dos líneas: cobertura y satisfacción.

Con relación a los indicadores de cobertura, cada una de las áreas del departamento levanta un reporte mensual y semestral de participación que compilan las estadísticas de cobertura por grupo poblacional de la Universidad y facultad y/o programa. Al respecto es relevante mencionar que desde la dirección del Departamento se lleva a cabo un estudio de capacidad instalada de la oferta, lo cual facilita la identificación de los mínimos y los máximos necesarios para asegurar la operación de cada uno de los servicios, actividades y talleres.

La tabla 1 presenta los porcentajes de participación totalizada de académicos y administrativos para cada área de Bienestar durante los últimos 5 años. Es importante señalar que Bienestar Universitario lleva a cabo varias actividades masivas, especialmente en el Área de Cultura, las cuales, por su dinámica, no permiten un levantamiento de los grupos poblacionales participantes.

En la misma tabla, se evidencia estabilidad en la participación de estos grupos poblacionales, los cuales reportan una mayor participación en actividades deportivas, (ej. Olimpiadas recreo deportivas para administrativos y académicos) y de salud (ej. Semana de la Salud) en las que en algunas actividades se han alcanzado cifras de participación superiores al total del grupo poblacional.

Así mismo, se identifica una oportunidad de mejora en la participación de estos grupos poblacionales en las áreas de cultura y grupos universitarios.

**Tabla 1.** Estadísticas de participación anual de académicos y administrativos

| Periodo Académico | Área de Bienestar       | Académicos               |                     |        | Administrativos          |                       |         |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------|--------------------------|-----------------------|---------|
|                   |                         | Población total promedio | Participación total | %      | Población total promedio | Participación totales | %       |
| 2014              | Deportes                | 1402                     | 142                 | 10,13% | 461                      | 613                   | 132,97% |
|                   | Cultura                 |                          | 3                   | 0,21%  |                          | 20                    | 4,34%   |
|                   | Salud                   |                          | 357                 | 25,4%  |                          | 562                   | 121,9%  |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 2                   | 0,14%  |                          | 3                     | 0,65%   |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 88                  | 6,28%  |                          | 301                   | 65,29%  |
| 2015              | Deportes                | 1473                     | 154                 | 10,45% | 451                      | 449                   | 99,56%  |
|                   | Cultura                 |                          | 10                  | 0,68%  |                          | 26                    | 5,76%   |
|                   | Salud                   |                          | 856                 | 58,11% |                          | 1042                  | 231,04% |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 1                   | 0,07%  |                          | 2                     | 0,44%   |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 140                 | 9,50%  |                          | 264                   | 58,54%  |
| 2016              | Deportes                | 1548                     | 164                 | 10,59% | 461                      | 522                   | 113,23% |
|                   | Cultura                 |                          | 1                   | 0,06%  |                          | 18                    | 3,90%   |
|                   | Salud                   |                          | 495                 | 31,9%  |                          | 1334                  | 291,54% |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 1                   | 0,06%  |                          | 3                     | 0,65%   |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 115                 | 7,43%  |                          | 246                   | 53,36%  |
| 2017              | Deportes                | 1635                     | 171                 | 10,46% | 464                      | 122                   | 26,29%  |
|                   | Cultura                 |                          | 9                   | 0,55%  |                          | 13                    | 2,80%   |
|                   | Salud                   |                          | 892                 | 54,56% |                          | 3153                  | 679,5%  |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 0                   | 0,00%  |                          | 3                     | 0,65%   |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 134                 | 8,20%  |                          | 308                   | 66,38%  |

| Periodo Académico | Área de Bienestar       | Académicos               |                     |        | Administrativos          |                       |         |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------|--------------------------|-----------------------|---------|
|                   |                         | Población total promedio | Participación total | %      | Población total promedio | Participación totales | %       |
| 2018              | Deportes                | 1732                     | 200                 | 11,55% | 465                      | 1734                  | 372,90% |
|                   | Cultura                 |                          | 11                  | 0,64%  |                          | 18                    | 3,87%   |
|                   | Salud                   |                          | 586                 | 33,8%  |                          | 2266                  | 487,3%  |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 1                   | 0,06%  |                          | 1                     | 0,22%   |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 369                 | 21,30% |                          | 374                   | 80,43%  |

En la tabla 2 se presentan las estadísticas de participación anual para estudiantes, egresados y familiares de la comunidad universitaria en cada una de las áreas de Bienestar.

Con relación a los estudiantes, se encuentra una tendencia estable en la participación en las diferentes áreas, alcanzando la mayor participación en el Área de Salud, seguida por el Área de Deportes. En las áreas de Cultura y Grupos universitarios se encuentra estabilidad en la participación año a año.

Por parte de los egresados, se evidencia también una tendencia a participar primordialmente en las áreas de deportes y salud, con algunas participaciones esporádicas en el área de cultura.

En cuanto a la familia de la comunidad universitaria, los datos comprenden la participación en dos diferentes proyectos: Club de Padres y Yo También Soy de El Bosque en los que se registra una participación total de 352 familiares en el desarrollo de ambos proyectos.

**Tabla 2.** Estadísticas de participación anual de estudiantes, egresados y familia

| Periodo Académico | Área de Bienestar       | Estudiantes              |                     |        | Egresados | Familia |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------|-----------|---------|
|                   |                         | Población total promedio | Participación total | %      |           |         |
| 2014              | Deportes                | 17524                    | 1279                | 7,30%  | 28        | 24      |
|                   | Cultura                 |                          | 483                 | 2,76%  |           |         |
|                   | Salud                   |                          | 7707                | 43,98% |           |         |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 279                 | 1,59%  |           |         |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 74                  | 0,42%  |           |         |
| 2015              | Deportes                | 18843                    | 2703                | 14,34% | 29        | 20      |
|                   | Cultura                 |                          | 648                 | 3,44%  |           |         |
|                   | Salud                   |                          | 15849               | 84,11% |           |         |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 257                 | 1,36%  |           |         |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 142                 | 0,75%  |           |         |

| Periodo Académico | Área de Bienestar       | Estudiantes              |                     |         | Egresados | Familia |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|---------|-----------|---------|
|                   |                         | Población total promedio | Participación total | %       |           |         |
| 2016              | Deportes                | 11101                    | 1266                | 11,40%  | 19        | 108     |
|                   | Cultura                 |                          | 619                 | 5,58%   | 3         |         |
|                   | Salud                   |                          | 15302               | 137,84% | 12        |         |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 231                 | 2,08%   | 0         |         |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 142                 | 1,28%   | 0         |         |
| 2017              | Deportes                | 20753                    | 1589                | 7,66%   | 16        | 154     |
|                   | Cultura                 |                          | 527                 | 2,54%   | 2         |         |
|                   | Salud                   |                          | 20370               | 98,15%  | 32        |         |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 282                 | 1,36%   | 0         |         |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 268                 | 1,29%   | 0         |         |
| 2018              | Deportes                | 21564                    | 2175                | 10,09%  | 84        | 82      |
|                   | Cultura                 |                          | 628                 | 2,91%   | 4         |         |
|                   | Salud                   |                          | 9111                | 42,25%  | 23        |         |
|                   | Grupos Universitarios   |                          | 261                 | 1,21%   | 0         |         |
|                   | Proyectos Transversales |                          | 2492                | 11,56%  | 5         |         |

La tabla 3 presenta la asistencia de participantes en los eventos masivos que desarrolla el Área de Cultura y Recreación y que fueron relacionados anteriormente; semestre a semestre se llevan a cabo conciertos, festivales culturales, encuentros de promoción artística y cultural, entre otros. Cada uno de estos eventos reportan cifras de participación alta, pero al ser una participación masiva, no se registran datos de los asistentes. En general, se evidencia una tendencia estable en el curso de los últimos 3 años, con un registro promedio de asistencia anual de más de 18.300 personas.

**Tabla 3.** Asistencia a eventos masivos del área de Cultura.

| Año  | Participantes |
|------|---------------|
| 2014 | 11993         |
| 2015 | 22358         |
| 2016 | 18839         |
| 2017 | 17156         |
| 2018 | 19029         |

De otro lado, los indicadores de satisfacción se sistematizan a través de la administración de una caja de herramientas de evaluación que define los instrumentos necesarios y la periodicidad de su aplicación con base en la naturaleza de cada uno de los servicios y actividades de Bienestar.



Una vez aplicados los instrumentos de evaluación, la información es tabulada y utilizada para documentar los informes de evaluación de las actividades, con base en los cuales se formulan las acciones de mejora. Esta información es utilizada como uno de los insumos que el departamento tiene en cuenta para la planeación estratégica y para orientar la toma de decisiones.

En conclusión, el departamento evalúa el impacto de su oferta a través de mecanismos de seguimiento de cobertura y satisfacción, en los que identifica los índices de participación de cada grupo poblacional y mide los índices de satisfacción de la comunidad universitaria con la oferta de programas, proyectos, acciones y servicios. Gracias a ello, logra llevar a cabo procesos de mejora continua que le permiten adaptar su oferta a las concepciones y participación de los integrantes de la Universidad.

## Soportes y anexos

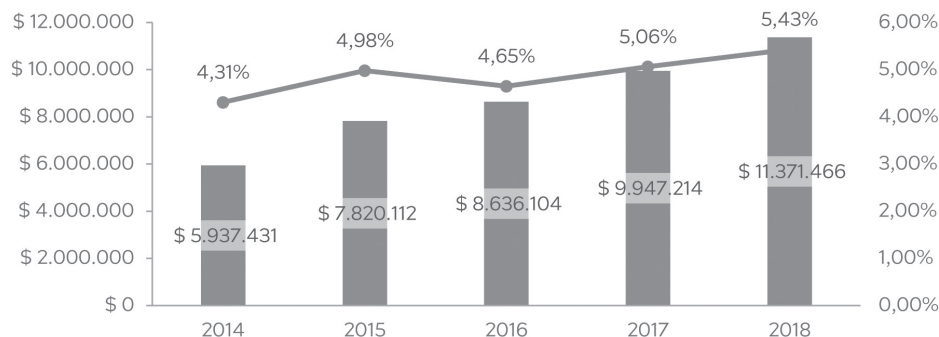
- Modelo de gestión del Departamento
- Política de Bienestar Universitario
- Relación estadística de participación en Bienestar Universitario
- Informes semestrales del Departamento
- Informes semestrales de área
- Formatos de evaluación diligenciados
- Informes de evaluación de actividades evaluadas

## Aspecto a Evaluar C. Recursos humanos provistos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario

La Universidad El Bosque asume desde el modelo biopsicosocial y cultural el compromiso de promover el desarrollo armónico de cada una de las dimensiones constitutivas del ser, y encuentra en Bienestar Universitario un escenario ideal. En coherencia con ello, asegura año a año los recursos financieros necesarios para asegurar su operación y orientar la planeación del departamento.

La gráfica 1 presenta en una línea de tendencia, la relación porcentual de la inversión en Bienestar con referencia al total de ingresos de la Universidad. Como se evidencia, la inversión económica en Bienestar Universitario ha crecido continuamente, pasando de \$5.937 millones de pesos en 2014 a \$11.371 millones de pesos en 2018, logrando duplicar el presupuesto en el curso de 5 años. Adicionalmente, se identifica claramente una tendencia al incremento porcentual de asignación presupuestal para Bienestar, pasando del 4.31% en 2014 al 5.43% en 2018, lo que se encuentra muy por encima de lo estipulado en la ley 30 de 1992, la cual establece una asignación presupuestal del 2% para la operación de Bienestar.



**Grafica 1.** Relación porcentual de recursos invertidos en Bienestar Universitario.

De otro lado, la Universidad es una institución dinámica, con procesos de mejora y crecimiento continuos en los que cambian tanto las características de la comunidad universitaria y su tamaño, como su interés y expectativas. Por lo anterior, Bienestar Universitario año a año lleva a cabo un proceso de planeación financiera, que le permite adaptarse a las dinámicas cambiantes de la institución y sus integrantes, y responder a sus necesidades a través de un recurso humano competente, y un recurso financiero suficiente.

En cuanto al recurso humano, Bienestar Universitario prepara cada año un presupuesto de nómina en el que proyecta los costos de nómina de todo su equipo de colaboradores con base en las necesidades identificadas y las acciones de mejora propuestas. Por lo anterior, en la planeación presupuestal de cada año se incluyen las propuestas de creación de nuevos cargos, incremento de horas, o reclasificaciones salariales.

Así mismo, Bienestar prepara un presupuesto anual en el que proyecta los implementos necesarios para el desarrollo de su oferta e incluye las actividades y eventos a desarrollar desde cada área; al igual que en el caso anterior, el ejercicio de planeación presupuestal de implementos y actividades comprende las necesidades y oportunidades de mejora identificadas en los ejercicios de evaluación que adelanta el departamento.

La inversión anual en Bienestar Universitario también le ha permitido a la Universidad crear nuevos espacios físicos y recursos de apoyo para las actividades y programas de Bienestar que impactan a toda la comunidad universitaria. Lo anterior, nuevamente en respuesta al crecimiento constante de la comunidad universitaria. Como evidencia de lo anterior se destacan:

- La Casa de docentes, un espacio pensado para el adecuado uso del tiempo libre de los académicos de la Universidad.
- Nuevos escenarios deportivos como la cancha de voleibol, y la cancha de futbol-tenis.
- Espacios para el desarrollo de actividades del área de Salud, primordialmente relacionadas con Prevención y Promoción (Oficina del Programa Oruga y próximamente la Sala de Lactancia).
- Casa de Bienestar, en la que se disponen escenarios para el adecuado desarrollo de clases grupales en aspectos artísticos y culturales.
- Comedor para académicos y administrativos, entre otros espacios.

Adicionalmente, y con el propósito de velar por el óptimo uso de estos recursos, Bienestar Universitario hace un seguimiento de su ejecución presupuestal, y de esta manera reconocer posibles oportunidades de mejora y consolidación en los procesos de compra de implementos y gestión de las actividades. Este seguimiento ha permitido identificar una ejecución presupuestal promedio del 106,6%, entre el 2014 y el 2018, lo que evidencia un uso eficaz del presupuesto.

Frente a lo anterior, tanto los directivos, como los administrativos, académicos y estudiantes (70.2%, 69.2%, 71.5% y 71.4% respectivamente) creen que los espacios físicos con que dispone Bienestar Universitario para la prestación de sus servicios son suficientes.

En concordancia, la comunidad tiende a considerar que el número de personas que prestan los servicios de Bienestar Universitario, en relación con el número de usuarios y actividades es suficiente (76.8% de administrativos, 77.5% de académicos, 80.9% y el 78.2% de los estudiantes), y que la dotación de los espacios físicos con que dispone Bienestar Universitario es adecuada (85.8% de administrativos, el 86.9% de los académicos y el 89.4% de los directivos)

No obstante lo anterior, se debe dar continuidad a las acciones y estrategias para la asignación de nuevos espacios físicos para uso del departamento, así como para el fortalecimiento del recurso humano.

De esta manera, La Universidad no solamente cumple los lineamientos estipulados en la ley 30 de 1992, sino que los supera, lo que evidencia el compromiso institucional con el bienestar y la calidad de vida de la comunidad universitaria. Además, el Departamento lleva a cabo un seguimiento constante sobre el uso de los recursos financieros, físicos y humanos asignados para garantizar el desarrollo de su oferta cumpliendo los criterios de sostenibilidad e idoneidad estipulados en su Política. Con base en lo anterior, el departamento tiene la posibilidad de formular las proyecciones presupuestales y así poder cumplir sus objetivos de mejora continua con base en las necesidades identificadas en la comunidad universitaria.

## Soportes y anexos

- Organigrama de Bienestar Universitario
- Nómina anual de Bienestar Universitario
- Presupuesto anual de actividades e implementos de Bienestar
- Relación porcentual de inversión en Bienestar Universitario
- Reporte de ejecución presupuestal anual

## Aspecto a Evaluar D. Estrategias de divulgación de los servicios de Bienestar Universitario

Para que los lineamientos que emana la Política de Bienestar Universitario se vean reflejados en la orientación de su quehacer, es decir, en la planeación, ejecución, autoevaluación y mejora de sus recursos, servicios, actividades y procesos, mediante la aplicación de unos principios institucionales y otros generales, criterios, ámbitos y campos de acción que la rigen, principalmente en el principio de construcción de comunidad y en el criterio de integración y participación, es necesario destacar el papel de la comunicación. No en vano en el presente Plan de Desarrollo Institucional 2016 – 2021, la comunicación es un aspecto presente y transversal en los tres programas y siete proyectos que conforman la Estrategia de Bienestar.

•  
•  
•

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el permanente interés de informar e impactar a todos los integrantes de la comunidad universitaria, para Bienestar Universitario es imprescindible comunicar lo que es y divulgar lo que hace. Por ello, el Departamento no solo diseña e implementa acciones de divulgación, sino que también cuenta con estrategias de comunicación que permiten tanto dar a conocer su quehacer, como motivar la participación y contribuir a la integración de quienes hacen parte de la Universidad.

Es así como, Bienestar Universitario viene realizando un esfuerzo significativo para consolidar sus canales de comunicación, pero primordialmente para fortalecer y diversificar sus estrategias de comunicación; estas son:

- Generar medios propios para dar a conocer la misión y el quehacer de Bienestar: Comprende el uso de tres diferentes canales de divulgación, el fanpage de Bienestar, el micrositio del departamento y la app de Bienestar, que son aprovechados para posicionar en la comunidad universitaria los principios que orientan la misión del departamento y que hacen parte transversal de su quehacer.
- El uso de estos canales, le permiten a Bienestar publicar toda su oferta de programas, proyectos, actividades y servicios; socializar e interactuar con los públicos de interés; y establecer un contacto más directo con los integrantes de la comunidad universitaria.
- Crear canales de comunicación directos y presenciales con nuestros públicos de interés: Bienestar Universitario es consciente que cada grupo poblacional de la Universidad tiene dinámicas, y necesidades diferentes. En coherencia, ha creado canales de comunicación presenciales para asegurar que la información llegue a todos los integrantes de la universidad, pero también para conocer ideas, gustos e intereses, además de involucrar y fortalecer el principio de responsabilidad entre el departamento y sus usuarios. Para ello, ha construido una relación cercana y bidireccional con diversos grupos en la comunidad universitaria como: Gestores de Bienestar (docentes y administrativos con los cuales se trabaja en conjunto en pro del bienestar de sus respectivas facultades), Grupo de Apoyo (estudiantes de todos los programas académicos que colaboran en el proceso de inducción y en otras actividades de Bienestar), Amigos de Bienestar (al igual que los gestores, contribuyen al fortalecimiento del Bienestar de las diferentes áreas, principalmente administrativas), Representantes de Estudiantes y académicos. A todos ellos se les ha dado capacitación para que sean multiplicadores e influenciadores de Bienestar al interior de las unidades académicas y administrativas.
- Desarrollar piezas de comunicación que connoten bienestar: Mediante la utilización de piezas en diferentes formatos, tales como material impreso, piezas digitales para redes sociales, pantallas institucionales, mailling, El Bosque te informa y demás medios institucionales se busca difundir la información acerca de la oferta. Cada uno de estos contenidos está pensado para darle una identidad visual al Departamento, y que cada imagen connote Bienestar, desde los colores utilizados y la diagramación gráfica utilizada, hasta un sello en todas las piezas que lo identifica: Bienestar es de todos y para todos.
- Participar en diferentes comités y consejos institucionales para dar a conocer su misión y quehacer y a la vez fortalecer el trabajo colaborativo en pro del bienestar institucional: Tal como lo expresa el Plan de Desarrollo Institucional 2016 - 2021, Bienestar permea transversalmente la vida universitaria, sus funciones académicas y administrativas; es por esto que participa activamente en el Consejo Académico, en los comités de becas, mercadeo y comunicaciones, entre otros.
- Hacer de la comunicación parte transversal de toda la estrategia de Bienestar: Con el apoyo del Centro de Diseño y el Área de Comunicaciones, Bienestar Universitario viene construyendo el

Plan de Comunicación de Bienestar para visibilizar y optimizar la forma en que se integran sus postulados misionales con la oferta diaria. Esta estrategia ha incluido el diseño y divulgación de dos acciones visuales presentes en todas las piezas de comunicación: “Bienestar de todos y para todos” (Que alude al principio de corresponsabilidad, y a los criterios de universalidad y construcción de comunidad, entre otros); y “Bienestar también es calidad, porque todo lo que hacemos, lo hacemos con calidad” (para promover el sello institucional de cultura de la calidad).

Además de las estrategias mencionadas anteriormente, las cuales han permitido consolidar la relación entre Bienestar Universitario y los integrantes de la Universidad, el departamento hace uso de otros canales de divulgación para los diferentes grupos poblacionales, así:

- Académicos y Administrativos: Hoja de vida de Bienestar para académicos y administrativos, con el fin de personalizar la comunicación vía mailling del departamento, y direccionar la oferta, de acuerdo con los focos de interés de cada uno de ellos.
- Egresados: La información es compartida con la coordinación de Egresados de la Oficina de Desarrollo, y es divulgada a través de los canales propios del área.
- Familia: Correos electrónicos a partir de la base de datos sistematizada en los procesos de inducción y/o proporcionada por las facultades.

Es así como la implementación de las estrategias referidas y el uso de canales de comunicación diferenciales para los grupos poblacionales, se refleja en la percepción de la comunidad universitaria, ya que los diferentes grupos poblacionales tienden a considerar que la información que tienen sobre la oferta de Bienestar Universitario es completa (70.6% los administrativos, 89.4% de los directivos, 73.2% de los académicos, y el 70.4% de los estudiantes). En concordancia, los integrantes de la universidad creen que los servicios que presta el departamento tienden a ser ampliamente conocidos por la comunidad universitaria (74.8% de los estudiantes, 74.9% de los administrativos y 85.1% directivos).

De este modo, Bienestar Universitario logra a través de la implementación de las estrategias de divulgación enunciadas anteriormente, así como de la diversificación de los canales de comunicación, hacer de los procesos de comunicación un elemento transversal en su gestión, permitiéndole no solo divulgar su oferta, sino estrechar relaciones con los diferentes grupos poblacionales, contribuyendo al cumplimiento de su misión.

## Soportes y anexos

- Documento Estrategias de Comunicación Bienestar Universitario
- Compilación de piezas gráficas utilizadas por Bienestar
- Tomas de pantalla del micrositio, la app, y el fanpage de Bienestar
- Actas de reuniones con Gestores de Bienestar
- Base de datos de la hoja de vida de Académicos y Administrativos
- Evidencia de correo de solicitud de diligenciamiento de hoja de vida de académicos y administrativos

## • **Aspecto a Evaluar E. Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella**

El modelo biopsicosocial y cultural de la Universidad es transversal a todo su quehacer y Bienestar Universitario no es la excepción. Por ello, desde la Política institucional de Bienestar Universitario se reconoce la multidimensionalidad del ser como punto de partida para la configuración de una oferta de servicios y actividades que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida, la formación integral y el desarrollo humano de la comunidad universitaria.

Desde esta perspectiva, la política no solamente establece los principios, criterios, ámbitos y campos de acción que orientan su quehacer, sino que también define las condiciones necesarias para diversificar su oferta y establece los criterios para que todos los integrantes de la comunidad universitaria puedan acceder a ella.

En relación con la diversificación de su oferta, la política define además de los campos de acción de Deportes y Actividad Física, Cultura y Recreación, Salud Integral y Grupos Universitarios, cinco ámbitos de gestión mediante los cuales se impacta de manera positiva el bien-ser y bien-hacer de la comunidad universitaria y de cada uno de sus integrantes.

Estos ámbitos que sirven como ejes alrededor de los cuales se articulan los planes, programas, proyectos, acciones y servicios dentro de los cuatro campos de acción básicos son los siguientes: 1) Bienestar formativo, desarrolla procesos educativos que son transversales a los contenidos curriculares; 2) Bienestar reflexivo, establece las condiciones para caracterizar de forma óptima a la comunidad universitaria; 3) Bienestar lúdico, genera espacios suficientes para el buen uso del tiempo libre, el ocio, esparcimiento y recreación; 4) Bienestar representativo, garantiza espacios para sus grupos representativos (deportivos, culturales, de responsabilidad social, entre otros) en eventos e instancias interuniversitarias; y 5) Bienestar extensivo, se relaciona con su entorno a través de actividades estratégicas y pertinentes, contribuyendo al bienestar de las familias y de las comunidades que considera grupos de interés.

Los anteriores aspectos se concretan en el Modelo de Gestión de Bienestar Universitario, dentro del cual se encuentra la oferta de actividades y servicios de cada uno de los campos de acción, así:

### **a. Deportes y Actividad Física.**

- Talleres formativos: Se cuenta con 11 espacios formativos en distintas disciplinas deportivas individuales y colectivas, con el fin de proveer conocimiento y práctica en diferentes disciplinas deportivas y, fomentar la actividad física y los hábitos de vida saludables.
- Selecciones representativas: Participación en competencias y torneos interuniversitarios de 17 selecciones en disciplinas deportivas individuales y de conjunto.
- Centro de Actividad Física: Es un servicio que busca contribuir a la promoción del ejercicio y la actividad física, además de fomentar hábitos de vida saludables y aumentar la calidad de vida de la comunidad universitaria, mediante clases grupales y/o rutinas personalizadas de ejercicio.
- Torneos internos: Competencias internas en diferentes disciplinas deportivas que convocan a todos los integrantes de la universidad a participar de la práctica deportiva.
- Pausas activas: Activación física de corta duración que el personal de deportes lleva a cabo

en todas las unidades académicas y administrativas de la universidad, para activar el sistema locomotor y prevenir situaciones de salud derivadas de la inactividad física.

- Olimpiadas Recreo-deportivas: Proyecto en el que se aprovechan los periodos intersemestrales y las semanas de receso para programar actividades lúdicas y deportivas para académicos y administrativos de todas las unidades académicas y administrativas.

#### b. Cultura y recreación

- Talleres formativos: 15 espacios formativos en distintas disciplinas culturales y artísticas con el fin de ofrecer una diversa oferta de opciones para el crecimiento artístico alterno a lo académico.
- Grupos representativos: Participación en encuentros y festivales interuniversitarios de 13 grupos en diferentes expresiones artísticas y culturales.
- Festivales y encuentros culturales: Eventos masivos, interuniversitarios e internos, en diferentes expresiones culturales que buscan consolidar la Universidad como un agente de transformación cultural a nivel interno, local, regional y nacional.
- Ferias de promoción socioeconómica: Eventos en el que se utilizan las zonas de mayor afluencia de la Universidad para preparar exposiciones de iniciativas comerciales y de innovación en la comunidad universitaria con el fin de promover el desarrollo socioeconómico de sus integrantes.
- Eventos de promoción cultural y artística: Cada semana el área desarrolla diferentes eventos culturales y artísticos, tales como lunadas, espacios de cuentería, tomas teatrales, franjas culturales, entre otras.

#### c. Salud

- Proyectos de Prevención de Riesgo y Promoción de la Salud: El área cuenta con cuatro programas con los cuales se busca fomentar estilos de vida saludables y controlar e intervenir los riesgos para la prevención de enfermedades. Estos programas son: a) Salud Sexual y Reproductiva, con dos proyectos, sexualidad responsable y prevención de enfermedades asociadas. b) Enfermedades crónicas no transmisibles c) Estilos de vida saludables y d) Salud mental, con dos proyectos, Conviviendo en la U, y “0 es 3”.
- Programa Oruga: Programa de formación integral con énfasis en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas que interviene en diferentes momentos de la vida universitaria.
- Servicios en salud: Comprende cuatro servicios gratuitos de atención primaria en salud de la comunidad universitaria: psicología, medicina general, medicina del deporte y nutrición.
- Semana de la salud: Se realiza una vez al semestre con el fin de invitar a todas las personas que hacen parte de la Universidad a participar en diferentes actividades de promoción de la salud y prevención del riesgo de enfermedad, motivar el desarrollo de hábitos de vida saludables y mejorar su calidad de Vida. Desde el 2018, estas jornadas se llevan a cabo de manera articulada con Talento Humano, área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Salud en el trabajo.

#### d. Grupos Universitarios

- Grupo de Apoyo: Conformado por más de 70 estudiantes de todas las facultades, se encarga de brindar apoyo en aspectos logísticos y de comunicación y convocatoria en el quehacer de Bienestar Universitario, especialmente en el proceso de inducción a estudiantes nuevos.



- 
- 
- 
- **Voluntariado Universitario:** Programa de convocatoria abierta que invita a los integrantes de la Universidad a hacer ejercicio pleno de su ciudadanía a través de la donación de tiempo en el desarrollo de 9 proyectos con comunidades en situación de vulnerabilidad de la localidad de Usaquén.
- **Programa Awala:** Contribuye a la adaptación a la vida universitaria de los estudiantes de primer semestre provenientes de otras partes fuera de Bogotá mediante el desarrollo de acciones articuladas de apoyo, consolidación de redes, y divulgación de opciones de vivienda.
- **Club de padres:** Programa desarrollado en el marco del proyecto “La Familia” de la Estrategia de Bienestar en el PDI 2016 – 2021; fomenta la vinculación de los padres de familia en la formación integral de sus hijos mediante la participación en actividades formativas, lúdicas y de establecimiento de redes, para impactar la dimensión familiar del estudiante, mejorando su Bien Estar y su calidad de vida.

#### e. eBienestar:

- **10 Capsulas Informativas:** Como su nombre sugiere, comprende el desarrollo de pequeños recursos, que no necesariamente guardan relación estrecha con otros y que pretende informar acerca de temáticas puntuales relacionadas con Bienestar Universitario.
- **8 Cursos:** conjunto de recursos que presentan diferentes temáticas relacionadas entre sí con un propósito común relacionado con habilidades practicas o capacidades específicas.
- **7 Tutoriales:** recursos específicos, generalmente audiovisuales que pueden tener o no documentos de apoyo, y que en todo caso tienen como propósito la enseñanza de habilidades específicas, que pueden o no estar relacionadas con conocimientos previos.
- **Streaming:** Se trata de transmisiones en vivo de eventos, en su gran mayoría actividades culturales, con las cuales se busca generar una mayor audiencia.

#### f. Proyectos transversales

- **Tómame tu tiempo:** Programa orientado a fortalecer la calidad de vida de los administrativos de la universidad, otorgando dos horas semanales de su horario laboral para realizar actividades deportivas y culturales ofrecidas por Bienestar Universitario.
- **Jornadas Chía:** Es un evento que se coordina con cada facultad con el propósito de fomentar el Bien estar de sus integrantes; en estas jornadas se llevan a cabo actividades culturales y artísticas con el fin de promover la integración y la construcción de comunidad en las unidades académicas.
- **Yo también Soy de El Bosque:** Programa desarrollado en el marco del proyecto “La Familia” en la Estrategia de Bienestar del PDI 2016 – 2021, con el fin de extender parte de la oferta de Bienestar al núcleo familiar de la comunidad universitaria, con la convicción de mejorar su calidad de vida, y las de los integrantes de la Universidad.
- **Día de los niños:** Celebración que se lleva a cabo el último sábado de octubre en la que participan más de 400 hijo (as) de académicos, administrativos y estudiantes de la Universidad.
- **Mobiendonos:** Programa liderado por la Vicerrectoria Administrativa en el que el departamento participa en el comité operativo para la planeación y gestión de acciones encaminadas a la formación en ciudadanía, y convivencia para la resolución de problemas de movilidad.

Por otro lado, y con relación a las condiciones para asegurar que la comunidad universitaria haga uso de esta oferta, es necesario señalar dos aspectos.

En primera medida la política de Bienestar Universitario define algunos principios y criterios que orientan su quehacer; en cuanto a los principios resalta el de transversalidad, a través del cual permea a toda la vida universitaria, articulando los espacios de participación entre el Departamento y las unidades académicas y administrativas; en relación a los criterios, destacan el de universalidad y equidad, y el de participación e integración; en el primero, Bienestar Universitario brinda a toda la comunidad, sin discriminación alguna, las mismas oportunidades de acceso y participación; en el segundo, Bienestar cumple una función articuladora que permite integrar a toda la comunidad.

En segunda medida, la articulación entre la política de Bienestar y la estrategia de Bienestar del PDI 2016-2021, en el que se incluye el Programa “Fortalecimiento de Bienestar para los actores universitarios”, con dos proyectos, uno dirigido a los académicos y administrativos, y el otro, a los estudiantes y egresados. En este programa se plantean acciones de divulgación, planeación y trabajo colaborativo para mejorar el impacto y cobertura de la oferta en la comunidad universitaria.

Adicionalmente, han contribuido a este aspecto: a) La creación del área de eBienestar, con la cual, se llevarán a cabo acciones virtuales para impactar a grupos poblacionales que por su dinámica no participan de la oferta presencial (Estudiantes de postgrado, estudiantes de jornada nocturna, egresados, familia de la comunidad universitaria) ; b) La aplicación del instrumento de caracterización a todos los grupos poblacionales de la comunidad universitaria, que es un insumo para la toma de decisiones sobre la oferta; c) La aplicación de la hoja de vida para canalizar la información de manera personalizada de acuerdo con los intereses de cada docente y/o administrativo, y, d) La consolidación del proyecto La Familia, en el que se impacta a este grupo poblacional con la premisa de mejorar su calidad de vida, impactando por tanto, la calidad de vida de los integrantes de la Universidad.

En conclusión, la creciente articulación entre la política de Bienestar Universitario, los planes de desarrollo y el modelo de gestión de Bienestar le brinda al departamento no solo las posibilidades necesarias para actualizar y diversificar su oferta en coherencia con las necesidades de la comunidad universitaria, sino también las condiciones y lineamientos necesarios para asegurar que toda la comunidad universitaria pueda hacer uso de ella. Esto se ha visto reforzado gracias al desarrollo de proyectos y acciones como la creación del área de eBienestar, el proyecto de Familia, el desarrollo de ejercicios de caracterización y el levantamiento de la hoja de vida, entre otros.

## Soportes y anexos

- Política de Bienestar Universitario
- Modelo de gestión de BU
- Plan de Desarrollo Institucional 2016 – 2021

## Aspecto a Evaluar F. Evaluación periódica de los servicios ofrecidos

En coherencia con la cultura institucional de calidad, la política de Bienestar Universitario apropia un modelo de gestión denominado PECAR, el cual se desarrolla en 5 etapas que se configuran como un círculo virtuoso de mejora continua: Planeación, Ejecución, Control, Análisis y Retroalimentación.



- 
- 
- 

Para que este proceso de mejora continua se dé oportuna y eficientemente, es necesario evaluar periódicamente el impacto de los servicios y actividades desarrollados en cada una de las áreas del departamento. En este orden de ideas y con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, Bienestar Universitario desarrolla sus ejercicios de evaluación interna en tres líneas: interés, cobertura y satisfacción de los servicios y actividades. A través de estas, Bienestar aplica su criterio de sostenibilidad, en el que busca gestionar y utilizar eficientemente los recursos para el cumplimiento de su plan estratégico, en el caso de Bienestar, en los planes de desarrollo institucional.

Con relación al interés, Bienestar realiza periódicamente una caracterización de los diferentes actores universitarios, además del diligenciamiento de la Hoja de vida de académicos y administrativos (instrumento tipo encuesta en la que se determinan los intereses y gustos de los académicos y administrativos de la Universidad) para determinar la línea de base del interés de los diferentes grupos poblacionales de la universidad.

En cuanto a la evaluación de la cobertura, esta se lleva a cabo mediante un análisis continuo de los informes cuantitativos mensuales y semestrales por parte de todas las áreas del departamento, en los que se sistematiza la participación de la comunidad universitaria en cada uno de los servicios y actividades; esta participación es comparada con el estudio de capacidad instalada de la oferta. Lo anterior, es un insumo importante para la toma de decisiones frente a la dinámica de los diferentes servicios y actividades (pertinencia, continuidad, divulgación, asignación de espacios, entre otros), como también frente a la asignación de horas de nómina. Un ejemplo de ello, es el incremento de horas de nómina designadas para las clases grupales del Centro de Actividad Física, CAF para el 2019, como resultado de una participación cercana al 100% de la capacidad instalada definida, y de una demanda creciente por parte de los usuarios.

Finalmente, para la evaluación de satisfacción, Bienestar Universitario ha construido lo que ha denominado “Caja de Herramientas de Evaluación”, desarrollada gracias al análisis de la naturaleza (frecuencia, espacios requeridos, grupos poblacionales participantes, metodología, etc.) de cada una de las actividades y servicios que ofrece el departamento para así definir los instrumentos a utilizar para evaluar la satisfacción de la oferta y determinar la periodicidad con que estos deben ser aplicados.

Como resultado de la aplicación de los instrumentos de evaluación, en cada área se documentan los informes respectivos a partir de los cuales, se identifican oportunidades de consolidación y de mejora y se plantean acciones de mejora por implementar a corto, mediano y largo plazo.

A nivel institucional también se aplican periódicamente instrumentos de autoevaluación que reflejan la percepción que la comunidad universitaria tiene con relación a Bienestar Universitario. En la autoevaluación del 2019 y con relación a la atención brindada por el personal de Bienestar Universitario, tanto directivos, como administrativos y estudiantes consideran que es buena (93.6%, 95.3% y 79.1% respectivamente).

Así mismo, frente al estado de los espacios físicos con que dispone Bienestar para la prestación de sus servicios, la percepción es buena (85.8% de administrativos, 85.1% de directivos, 77% de los estudiantes). Adicionalmente, los directivos de la Universidad tienden a manifestar que los servicios que ofrece Bienestar Universitario son de calidad (91.5%).

Finalmente, la evaluación de los proyectos, así como de las actividades y servicios de Bienestar en estas tres líneas internas, y el desarrollo de los ejercicios institucionales de autoevaluación, le permiten al departamento evidenciar cada una de las etapas de su modelo de gestión, y participar de la cultura de la calidad institucional mediante procesos de mejora continua que impactan directamente a los integrantes de la comunidad universitaria.

## Soportes y anexos

- Informe de caracterización de Bienestar Universitario
- Base de datos de la hoja de vida de Académicos y Administrativos
- Informes de evaluación de acciones ejecutadas por Bienestar Universitario
- Caja de herramientas de evaluación de Bienestar Universitario

## Aspecto a Evaluar G. Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional

La Universidad El Bosque asume, desde su enfoque biopsicosocial y cultural, un compromiso misional con la dignidad e integralidad de la persona humana, lo que conlleva a la responsabilidad de identificar e intervenir situaciones que pongan en riesgo el óptimo desarrollo personal de los individuos, la calidad de vida de sus integrantes, de sus grupos de interés y/o del adecuado desarrollo institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior, Bienestar Universitario junto con otras unidades administrativas de la Universidad que, por su quehacer, guardan una relación cercana con respecto a este tema, vienen integrando esfuerzos con el propósito de diagnosticar, intervenir y prevenir condiciones de riesgo asociadas a factores psicosociales, médicos y ambientales.

Por un lado, el Área de Salud de Bienestar Universitario ha definido un modelo de atención que le permite compilar y analizar los motivos de consulta más recurrentes, las principales causas de morbilidad y los factores de riesgo que afectan la salud física y mental de la comunidad universitaria. El levantamiento de esta información sirve como insumo para la toma de decisiones en los proyectos de prevención de la enfermedad y promoción de hábitos de vida saludables que el área lleva a cabo con toda la comunidad universitaria.

Es así como planea y ejecuta una serie de proyectos de Prevención y Promoción en cuatro ejes estratégicos: a) Salud sexual y reproductiva, aborda aspectos de sexualidad responsable, y enfermedades asociadas a la salud sexual; b) Enfermedades no transmisibles, incluye acciones de prevención y detección de riesgo cardiovascular, y de enfermedades no transmisibles; c) Desarrollo de estilos de vida saludables, para promocionar aspectos de alimentación saludable y actividad física; y d) Salud mental, lleva a cabo acciones para el manejo del estrés, la sana convivencia y el consumo de sustancias psicoactivas.

En la misma línea, el departamento de Talento Humano, a través del Área Salud y seguridad en el trabajo, lleva a cabo un estudio de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que se realiza mediante la aplicación a académicos y administrativos de la “Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, avalada por el Ministerio de Protección Social y estandarizada para la población colombiana; las aplicaciones de esta batería se han llevado a cabo en el 2015 y en el 2018.

En esta batería se tipifican los riesgos psicosociales en tres categorías: factores de riesgos psicosocial intra laboral, factores de riesgo psicosocial extra laboral, y estrés. Los resultados del diagnóstico permiten formular estrategias de prevención con base en las necesidades identificadas; al respecto, se destaca el desarrollo de talleres realizados con la comunidad de académicos y administrativos en diferentes temáticas: manejo efectivo del estrés, administración del tiempo, higiene del sueño y alimentación balanceada.



De otra parte, el modelo de acompañamiento integral para el control de la deserción y la promoción de la excelencia académica que implementa el Centro de Éxito Estudiantil, incluye mecanismos de identificación de riesgos psicosociales en el proceso de admisiones e inmersión a la vida universitaria de los estudiantes. Gracias a estos mecanismos, las facultades identifican tempranamente factores de riesgo asociados con la deserción y establecen mecanismos de acompañamiento desde el Programa de Apoyo al Estudiante (PAE), y desde Bienestar Universitario, con rutas de remisión a psicología y atención en urgencias psicológicas.

Adicionalmente, este modelo integral brinda a las facultades capacitación y herramientas para identificar riesgos psicosociales asociados con la deserción y diseñar medidas para controlarlas. La coordinación de talleres en salud mental dirigidos por el equipo de psicólogas de Bienestar y la remisión al servicio de psicología de Bienestar, son algunas de las acciones implementadas a la fecha.

Con relación a los riesgos ambientales y dada su relevancia, la Universidad reconoce responsabilidad social como uno de los pilares que fundamentan el PDI 2016 - 2021. Este pilar resalta especialmente el cuidado ambiental y estipula en la política institucional de Responsabilidad social la gestión de la conservación de recursos culturales y ambientales como una de las estrategias a implementar.

El desempeño de la gestión ambiental institucional es evaluado de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 14031:2000 “Evaluación del Desempeño Ambiental. Directrices”. De esta manera, se supervisan constantemente los aspectos e impactos ambientales generados por la institución, los cuales son clasificados y evaluados para determinar su nivel de importancia y su magnitud. En consecuencia, se logra establecer un análisis de los riesgos asociados, así como llevar a cabo acciones tendientes a la prevención y control.

Estos aspectos son asumidos por la Unidad de Gestión Ambiental, adscrita a la Vicerrectoría Administrativa, y encargada de asegurar el mejoramiento del desempeño ambiental de la institución, capacitar a la comunidad universitaria y asegurar el cumplimiento normativo, elementos que son acogidos en el Sistema Institucional de Gestión Ambiental -SIGA- en el que se llevan a cabo estrategias y acciones en diferentes subsistemas:

- Ahorro y uso eficiente de la energía: Busca optimizar el consumo energético de la Universidad a través del Plan de Ahorro y Uso Responsable de la Energía.
- Ahorro y uso responsable del agua: Fomenta el consumo responsable del recurso hídrico y el vertimiento responsable de acuerdo con la norma vigente.
- Gestión integral de residuos sólidos y peligrosos: Promueve el manejo adecuado de los residuos generados en la Universidad El Bosque, buscando mantener las adecuadas condiciones sanitarias e incrementar la eficiencia en el aprovechamiento de materiales.
- Aire limpio: Formula estrategias de mejora del desempeño del sistema de aire y transporte sustentable en la Universidad.
- Transformación autónoma de la conducta para el comportamiento limpio: Este subsistema es transversal a los demás y promueve ejercicios pedagógicos y formativos para generar cambios en las conductas de la comunidad universitaria.

Finalmente, gracias al trabajo articulado de diferentes unidades, la Universidad el Bosque ha llevado a cabo acciones que le han permitido impactar a todos los grupos poblacionales de la comunidad universitaria. De esta manera, los estudiantes encuentran en Bienestar Universitario y Éxito Estudiantil rutas de diagnóstico, prevención e intervención en riesgos psicosociales y médicos; los

académicos y administrativos a su vez cuentan con estas mismas posibilidades en Talento Humano y Bienestar Universitario; mientras que las acciones para el control de riesgos ambientales son centralizadas en la Unidad de Gestión Ambiental e impactan a toda la comunidad universitaria.

## Soportes y anexos

- Informes del área de salud
- Informes de la semana de la salud
- Registro de aplicación Batería de Riesgos aplicada en talento humano
- Informe de aplicación de Batería de Riesgos
- Formatos de asistencia a talleres de riesgo psicosocial
- Rutas de remisión a psicología
- Rutas de atención en primeros auxilios psicológicos
- Informe de la Unidad de Gestión Ambiental

## Aspecto a Evaluar H. Estrategias orientadas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad

La Universidad El Bosque reconoce una importante oportunidad de mejora con relación al diseño e implementación de estrategias orientadas a la inclusión de poblaciones en condición de vulnerabilidad y discapacidad, por lo cual, ha incorporado recientemente en la agenda institucional una serie de acciones y proyectos que han permitido avances importantes en el tema. A continuación, algunos de ellos:

Por un lado, la vinculación de la Universidad como coordinadora de la Red Colombiana de IES para la discapacidad (CIESD). Desde allí ha liderado el proceso de construcción de la publicación “10 años de grandes avances”, en la cual se compilan los más importantes progresos de 71 instituciones de educación superior participantes de la red, en torno a la discapacidad y a la educación inclusiva, con la asesoría del Ministerio de Educación, el Instituto Nacional para Ciegos y el Instituto Nacional para Sordos, entre otros.

En el marco de dicho trabajo, la Universidad ha construido la “Matriz de Investigaciones y acciones de la Universidad El Bosque frente a las barreras físicas, actitudinales y comunicativas”, documento que presenta las experiencias exitosas y los avances significativos en materia de inclusión, tipificándolos en tres diferentes categorías a saber:

- Barreras físicas: Adecuaciones en la infraestructura institucional para mejorar la accesibilidad a las instalaciones de la Universidad tales como la adaptación de rampas, ascensores, puertas automáticas, y compra de Orugas salvaescaleras; así mismo, mejoras en la señalización institucional con la generación de un código QR que lleva a los usuarios a una ruta de fácil acceso.
- Barreras actitudinales: Construcción de un documento con las experiencias en educación inclusiva en el marco de la discapacidad, donde se relacionan diferentes proyectos de inclusión adelantados por las unidades académicas; alianza con la Corporación Síndrome de Down para el desarrollo de un proyecto colaborativo de inmersión laboral de jóvenes beneficiarios de la

- corporación, con la proyección de formar competencias y actitudes para el contexto laboral.
- Barreras comunicativas: Desarrollo del proyecto “Formación de actores educativos en software accesibles para personas con discapacidad visual”, capacitando a 117 docentes, 65 de ellos vinculados a la Universidad El Bosque; y el diseño del Curso lecto-escritura para personas sordas.

Además de los avances descritos en las tres categorías enunciadas, se presentan investigaciones de pre y posgrado que contribuyen al estado del arte de este tema, principalmente propuestas desde las disciplinas de salud, ingeniería, diseño y bioética.

Por otro lado, la Universidad ha trabajado en la documentación de la política institucional de Inclusión y la política de Género, documentos que se encuentran en proceso de revisión de estilo y publicación:

- La política de inclusión busca tanto sensibilizar a la comunidad universitaria en torno a la diversidad, como fortalecer la gestión académica y administrativa para promover la educación inclusiva a partir de dos principios: Integralidad, articulando las 6 características de la educación inclusiva; y Flexibilidad, adaptando los procesos educativos para responder a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales.

La implementación de esta política implica además el trabajo articulado con los lineamientos definidos en las políticas de: Apoyos financieros para el acceso y la excelencia, Éxito estudiantil y Bienestar Universitario. Para ello, se ha construido un sistema de acompañamiento institucional para algunos grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad, beneficiarios de programas de acceso a la educación superior como Ser Pilo Paga, Generación E y Cuatro por una opción de vida, entre otros.

- La política de género se construye con el fin de implementar procesos que promuevan prácticas equitativas e incluyentes, reconociendo la perspectiva de género, para promover nuevas relaciones basadas en los derechos humanos y la dignidad humana. Para ello, define lineamientos que orienten la construcción de estrategias para el abordaje integral de las violencias basadas en género y promuevan la creación de un centro de pensamiento y acción en equidad de género.

El interés institucional por desarrollar este tema, y la implementación de dichas políticas le ha permitido a la Universidad ejecutar y proyectar a futuro acciones de mejora en los tres diferentes ejes que articulan la educación inclusiva: a.) Ajustes Razonables, en el que la Universidad seguirá haciendo adecuaciones físicas que mejoren la accesibilidad, realizará mejoras en la señalización, y generará recursos educativos inclusivos; b.) Apoyos naturales; con los cuales la Universidad seguirá capacitando a sus docentes, fortalecerá la ruta de acción para las personas con discapacidad, y consolidará las acciones de un equipo docente y administrativo interdisciplinario que asegure un acompañamiento que impulse la excelencia académica y c.) Planeación centrada en la persona, desde el que se generará una caracterización detallada de las condiciones de discapacidad a nivel institucional, se fortalecerán los procesos de acompañamiento académico y se generarán procesos de adaptación curricular.

Si bien la Universidad es consciente de la oportunidad de mejora que tiene frente el desarrollo de estrategias orientadas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad, también es de resaltar los avances significativos que se han realizado frente a este tema, mediante el diagnóstico y la recopilación de experiencias institucionales en torno a la inclusión. Lo anterior, le ha permitido documentar dos políticas que brindarán lineamientos institucionales y que orientarán los planes de mejora a futuro para asegurar una propuesta integral de educación inclusiva.

## Soportes y anexos

- Documento 10 años de grandes avances CIESD
- Matriz de Investigaciones y accionar de la Universidad El Bosque frente a las barreras físicas, actitudinales y comunicativas
- Política de Inclusión
- Política de Género
- Presentación del curso “Formación de Actores Educativos en Software Accesibles para Personas con Discapacidad Visual”
- Registro fotográfico de mejoras en accesibilidad

## Aspecto a Evaluar I. Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias

Consciente de la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para la prevención de desastres, así como para la atención de emergencias y la mitigación de sus consecuencias, la Universidad El Bosque ha implementado desde el 2017 un plan de acción cuya ejecución le ha permitido avances significativos en el tema.

En primera medida, se ha consolidado el grupo base de la brigada de la universidad, con una participación de 23 voluntarios, entre académicos y administrativos, de diferentes unidades. Este equipo de trabajo ha recibido de capacitación y entrenamiento en diferentes temáticas, lo que se evidencia en la tabla 4.

**Tabla 4.** Módulos y temáticas de capacitación de la Brigada de emergencias.

| Modulo            | Temas  | Intensidad horaria |
|-------------------|--|--------------------|
| Primeros auxilios | Aspectos médicos legales de la prestación en primeros auxilios | 16 horas           |
|                   | Bioseguridad   |                    |
|                   | Anatomía Básica  |                    |
|                   | Signos vitales: Pulso, respiración, temperatura                |                    |
|                   | Evaluación inicial del paciente                                |                    |
|                   | Inmovilización y transporte                                    |                    |
|                   | Tratamiento de heridas   |                    |
|                   | Tratamiento de quemaduras                                      |                    |
|                   | Tratamiento del paciente lesionado por descarga eléctrica.     |                    |
|                   | Manejo del botiquín  |                    |
|                   | Inspecciones del equipo de evaluación y estabilización         |                    |
|                   | Manejo de la O.V.A.C.E   |                    |
|                   | R.C.P para personal lego.                                      |                    |

| Modulo  | Temas   | Intensidad horaria |
|---|---|--------------------|
| Trauma  | Cinemática del Trauma<br>Energía<br>Trauma Contuso<br>Trauma Penetrante<br>Evaluación de la escena<br>Problemas de Seguridad<br>Aspectos situacionales<br>Evaluación y Manejo de Paciente<br>Evaluación Primaria y Secundaria   | 8 horas            |
| Contra incendios  | Comportamiento del fuego<br>Clases de incendios<br>Métodos de extinción<br>Clasificación Extintores<br>Aseguramiento de la escena<br>Uso de extintores: Maniobras básicas para el combate de incendios y Manejo de tramos de manguera con descarga de agua (Ejercicio práctico)<br>Ingreso y salida de áreas calientes (Ejercicio práctico)<br>Prueba de confianza en espacio confinado.    | 8 horas            |
| Primer Respondiente en Incidente con Materiales Peligrosos PRIMAP | Definiciones<br>Características de los Incidentes con Materiales Peligrosos<br>Niveles de competencia<br>Reconocimiento e identificación<br>Hojas de seguridad<br>Control inicial del Incidente con Materiales Peligrosos:<br>Acciones Iniciales (Planes de Acción: Para atención en primeros auxilios, Para derrame de productos químicos)<br>Líneas de Emergencias<br>Puntos de encuentro | 4 horas            |

Así mismo, ha participado activamente en diferentes simulacros que se han llevado a cabo en la Universidad, tanto de evacuación, como de manejo de incidentes con materiales peligrosos.

En coherencia con la consolidación de la Brigada, y con el fin de brindar mayor cobertura, principalmente en las zonas de mayor afluencia de personal, recientemente la Universidad adquirió cuatro desfibriladores automáticos externos (DEA) adicionales. Para su manejo y otras temáticas como primeros auxilios, se ha capacitado al personal de Clínicas odontológicas, Voluntariado Universitario, programa de Biología y laboratorios.



Por otro lado, en el 2017 también se creó el Comité de Emergencias de la Universidad con el fin de construir una política institucional, al igual que plantear objetivos y metas, programas, planes, actividades y procedimientos encaminados a prevenir, mitigar, atender y recuperar situaciones que puedan afectar a los diferentes espacios físicos, a las personas, los bienes y servicios, en concordancia con el programa de prevención y atención de emergencias enmarcado en la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Gracias a estos avances, la Universidad ha documentado un Plan de Emergencias, bajo los lineamientos establecidos por el Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDI-GER), adoptado mediante el artículo 4° del Acuerdo 341 de 19 de diciembre de 2008. Este plan se encuentra determinado por un análisis del riesgo para lo cual se ha utilizado la metodología de análisis de riesgos por colores, en la que se identifican amenazas, estiman probabilidades, y se valora la vulnerabilidad en función de la severidad de las consecuencias y la priorización de escenarios; para finalmente determinar las medidas de control.

La consolidación de estas iniciativas se refleja en el conocimiento que tiene la comunidad universitaria de los programas de prevención de desastres y atención a emergencias; el 70.2% de los estudiantes y el 56.5% de los académicos tiende a manifestar conocerlos mucho. A pesar de ello, se reconoce la oportunidad de mejora frente a ese punto.

La implementación de los aspectos relacionados anteriormente, le han permitido a la Universidad fortalecer su capacidad de respuesta ante eventuales emergencias, primordialmente en las zonas de mayor confluencia e iniciar el proceso de preparar a la comunidad universitaria para la prevención de desastres. No obstante, reconoce la importancia de dar continuidad a estas estrategias y desarrollar otras que le permitan ampliar el impacto del plan de emergencias, así como de la gestión del Comité de emergencias y la Brigada de Emergencias de la Universidad.

## Soportes y anexos

- Informe de Brigada de Emergencias
- Acta de creación Comité de Emergencias
- Listas de asistencia a capacitaciones
- Registro fotográfico de capacitaciones
- Plan de Emergencias

## Aspecto a Evaluar J. Existencia de mecanismos para la resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional

Desde su política institucional, Bienestar Universitario define la construcción de comunidad como uno de los principios generales que orientan su quehacer. En ella, asume la responsabilidad de promover la integración entre los miembros de la comunidad universitaria, así como una participación activa y proactiva, que favorezca una cultura universitaria del bien-estar en lo individual, grupal y organizacional, y promueva un compromiso mutuo y de este modo se genere apropiación y pertenencia en la comunidad universitaria.



•  
•  
•

Asumir tal compromiso le implica a Bienestar reconocer el dinamismo y complejidad de las relaciones humanas, y generar mecanismos que le permitan resolver armónicamente los conflictos que como seres humanos y sociales naturalmente se dan. Es así como ha desarrollado proyectos y acciones que guardan una estrecha relación con lo ya mencionado, estos son:

- Conviviendo en la U: Programa que promueve una cultura de convivencia a través del reconocimiento del otro como ser humano que interactúa en un entorno social. Para ello, busca construir de manera colectiva los principios y características de una cultura de la convivencia en la comunidad universitaria; plantea e implementa estrategias para promocionarlos; y diseña y aplica las rutas internas para la atención de situaciones en las que se vulnera la convivencia en la UEB.

El programa comprende inicialmente una intervención en tres fases: a) Pílas Pues, en la que se diseñaron las rutas de atención para casos de conflicto estudiantil, el que aplica para dinámicas entre pares, tanto de manera unidireccional como bidireccional; b) Hagamos un trato por la convivencia, consiste en un ejercicio de sensibilización hacia toda la comunidad a cerca de la importancia de la convivencia mediante acciones como experimentos sociales, urnas de participación y encuestas, y encuentros de diálogo con directivos, docentes, administrativos y líderes estudiantiles en los que se propone participativamente la construcción de acciones y estrategias frente a la convivencia en la UEB; y c) ¡Trato hecho!, trata de la comprensión y construcción de una perspectiva de la convivencia desde el paradigma de colectividad a través de un mural de convivencia, y de un espacio virtual de resolución de conflictos, desarrollado desde el área de eBienestar.

Actualmente, además de terminar la primera fase, se construyó la ruta de atención para casos de convivencia. Una vez implementadas las otras dos fases, se llevará a cabo un ejercicio de evaluación y un plan de mejora para fortalecer el actual plan de acción.

- Fortalecimiento del Clima Institucional: Desde su enfoque biopsicosocial y cultural la Universidad El Bosque reconoce a las personas como el pilar fundamental de su quehacer y desarrollo; por ello es de su permanente interés promover acciones orientadas tanto para desarrollar un mejor equipo de trabajo, como para fortalecer las relaciones, satisfacción, y calidad de vida de sus colaboradores, con la convicción de que el desarrollo integral en sus diferentes dimensiones les permite bien-ser y bien-hacer, lo que se refleja en el bien-enseñar y el bien-trabajar.

En este marco, adquieren particular relevancia los avances orientados a armonizar y mejorar el clima institucional. Para ello, en colaboración con el Departamento de Talento Humano y el comité delegado, se aplicó durante el segundo semestre del año 2015 el instrumento de medición de Clima laboral en la Universidad, compuesto por 12 dimensiones; dada su estrecha relación con la resolución de conflictos; se destacan aquellas de reconocimiento y convivencia, y relaciones interpersonales e intergrupales.

Con base en el análisis de los resultados, y a partir de la identificación de las principales oportunidades de consolidación y mejora por grupos poblacionales y por área, se construyó un plan de acción institucional. La información completa fue entregada a las unidades académicas y administrativas con el fin de diseñar un plan de intervención interno atendiendo a las necesidades puntuales identificadas en cada unidad.

Actualmente, el departamento se encuentra en proceso de revisión y ajustes del instrumento de medición de clima aplicado en el 2015, con el propósito de realizar las modificaciones necesarias y llevar a cabo una nueva aplicación en el año en curso.

De acuerdo con lo anterior, es de interés de la Universidad implementar acciones para fortalecer el clima institucional, aspecto que se refleja en la percepción de la comunidad universitaria al considerar que, tanto a nivel institucional (96.2% de administrativos, 96.7% de académicos, 97.9% de directivos y 88.8% de estudiantes) como al interior de las dependencias (88.6% de administrativos, 94.25% de académicos, 97.95% de directivos y 88.1% de estudiantes), el clima es agradable.

- Programa de habilidades de afrontamiento: Se implementó a través de un curso diseñado gracias al trabajo colaborativo entre Bienestar Universitario y el servicio de Consulta externa de la Facultad de Psicología, compuesto por 6 sesiones (Evaluación, Psicoeducación, Permittiéndome sentir las emociones, Aprendiendo a responder ante lo que siento, Tomando el control de mi vida y Aprendiendo a relacionarme con los demás) de dos horas con el fin de entrenar a la comunidad universitaria en el desarrollo de habilidades para afrontar emociones intensas. El programa está dirigido a estudiantes de la Universidad que han presentado comportamientos de agresividad, impulsividad, dificultad en la solución de conflictos o en la expresión de emociones.
- Trabajo articulado con las unidades académicas: El Área de Salud de Bienestar se articula con las unidades académicas y con el Centro de Éxito Estudiantil para dar respuesta a necesidades específicas en temas de solución de conflictos; de esa manera, el equipo de salud mental de Bienestar Universitario prepara y dirige intervenciones grupales tipo taller en las que aborda las necesidades identificadas.
- Sentido de Pertenencia: Consciente de la importancia de construir un sentido de pertenencia en la comunidad universitaria, con una cultura de la sana convivencia y la adecuada solución de los conflictos, la Universidad integra este tema en diferentes actividades, así:
  - Proceso de inducción a los estudiantes de pregrado: Desde el primer periodo académico de 2018 lleva a cabo una campaña denominada “Somos El Bosque: eso que soñaste hecho realidad” en la que se incorporan acciones tendientes a fortalecer el sentido de pertenencia de los estudiantes.
  - Campaña de formulación y divulgación del Código de Honor: Durante el año 2014, la Universidad delegó a un comité compuesto por 13 colaboradores administrativos, entre ellos personal de Bienestar Universitario, para construir colectivamente un decálogo de principios que orientaran el buen servicio y las relaciones de la comunidad universitaria.

Esta construcción fue validada por más de 200 colaboradores, y posteriormente socializado durante el 2015 a través de diferentes estrategias de comunicación, logrando posicionar aspectos como el trato respetuoso y digno, el trabajo colaborativo y la búsqueda de soluciones en la comunidad universitaria.

- Desarrollo de eventos y actividades que integran a la familia como: El Día de los niños y el proyecto Yo También Soy de El Bosque, los cuales promueven el sentido de pertenencia de los integrantes de la Universidad y sus familias.
- Históricamente la Universidad ha celebrado el Día del estudiante como un evento lúdico y de integración; no obstante, desde el 2018, el evento se ha orientado a vincular activamente a los estudiantes en las principales problemáticas identificadas por ellos, para generar alternativas de solución.
- Programa Oruga: Es una iniciativa liderada por Bienestar Universitario que busca la transformación de las relaciones con nosotros mismos, con los demás y con nuestro entorno desde el concepto de Visión Comprensiva, la cual se basa en el autoconocimiento, a partir de las relaciones con uno mismo con los demás y con el entorno. Tiene como objetivo la formación integral y la prevención del consumo de sustancias psicoactivas (SPA), entendiendo que la prevención no se trata desde la prohibición y la amonestación sino de ver al ser humano como un ser de relaciones.

De esta manera, la Universidad genera a través del trabajo articulado entre Bienestar Universitario y otras dependencias, proyectos y acciones encaminadas a identificar problemáticas asociadas con la convivencia y la solución de conflictos, formar habilidades para su gestión y solución e integrar a la comunidad universitaria en torno a principios de construcción de comunidad y sana convivencia, y desarrolla las condiciones para fortalecer el clima institucional.



## **Soportes y anexos**

- Documento formulación Conviviendo en la U
- Syllabus del recurso virtual sobre solución de conflictos
- Documento Programa de habilidades de afrontamiento
- Informe de gestión Código de Honor
- Listados de asistencia a los talleres del programa de habilidades de afrontamiento
- Informe de evaluación del Clima Institucional
- Matriz de oportunidades de mejora unidades académicas y administrativas
- Toma de pantalla de solicitudes de talleres en Facultades



Proceso de

# **AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN 2 0 1 9**

—

Informe de cumplimiento de características  
del modelo CNA para **la acreditación Institucional**

## **Factor 9**

---

**Bienestar  
Institucional**

**SOMOS CALIDAD  
Y CAMINAMOS  
HACIA LA EXCELENCIA**



Av. Cra 9 No. 131 A - 02 · Edificio Fundadores  
Línea Gratuita 018000 113033 · PBX (571) 6489000 · Bogotá D.C. - Colombia.  
[www.uelbosque.edu.co](http://www.uelbosque.edu.co)