

Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Junio de 2014

Informe de cumplimiento de características e indicadores
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

Factor
Organización, gestión
y administración

9



UNIVERSIDAD
EL BOSQUE

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

Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Junio de 2014

Informe de cumplimiento de características e indicadores
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

Factor Organización, gestión y administración



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

© **Universidad El Bosque**

Junio 2014

Presidente de El Claustro

José Luis Roa Benavides

Presidente del Consejo Directivo

Carlos Alberto Leal Contreras

Rector

Rafael Sánchez París

Vicerrectora Académica

María Clara Rangel Galvis

Vicerrector Administrativo

Francisco José Falla Carrasco

Vicerrector de Investigaciones

Miguel Otero Cadena

Secretario General

Luis Arturo Rodríguez Buitrago

Comite Editorial

Rafael Sánchez París

María Clara Rangel Galvis

Francisco José Falla Carrasco

Miguel Otero Cadena

Miguel Ruiz Rubiano

Julia Milena Soto Montoya

Claudia Marcela Neisa Cubillos

Alexandra Navarro Giraldo

Coordinadora de Factor

Alexandra Navarro Giraldo

Concepto, diseño y cubierta

Centro de Diseño y Comunicación

Facultad de Diseño, Imagen y Comunicación

Universidad El Bosque.

Impresión

Javegraf

© 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 del autor.

Factor 9: Organización, gestión y administración

Contenido

Introducción	6
Característica 23. Administración y gestión y funciones institucionales.....	7
Existencia de una estructura organizacional acorde con la naturaleza, tamaño, dinámica y complejidad de la institución.....	7
Existencia de una estructura de gobierno acorde con la naturaleza, complejidad y tipo de institución.....	8
Existencia de una estructura de gestión acorde con la naturaleza, complejidad y tipo de institución.....	11
Existencia de políticas y programas orientados a fomentar el desarrollo y promoción del personal administrativo.....	12
Indicadores de la Característica 23.....	13
Indicador: ID256 - Información verificable sobre la correspondencia entre la estructura organizacional y el proyecto institucional.	13
Indicador: ID257 - Información verificable sobre la definición, alcance y funciones de las unidades académicas y administrativas de la institución.	14
Indicador: ID258 - Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo sobre la correspondencia entre la estructura organizacional y la dinámica de la institución.	15
Indicador: ID259 - Información verificable sobre las instancias responsables de la toma de decisiones en los diferentes niveles, en las dimensiones académica y administrativa.....	16
Indicador: ID260 - Información verificable sobre la utilización de estudios especializados o información pertinente que sustenten la toma de decisiones.....	17
Indicador: ID261 - Información verificable sobre iniciativas de cambio estratégico estudiadas por las instancias directivas en los tres últimos años.	18
Indicador: ID262 - Información verificable sobre la conformación y dinámica de los organismos colegiados en la institución.....	18

Indicador: ID263 - Información verificable sobre los principales temas tratados por los organismos colegiados de la institución, en los tres últimos años y su pertinencia para el desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social.	19
Indicador: ID264 - Información verificable sobre la aplicación de los reglamentos para la provisión de cargos directivos.	20
Indicador: ID265 - Información verificable sobre la existencia de procedimientos y mecanismos para evaluar el desempeño de los cargos directivos. Resultados obtenidos en los tres últimos años.	21
Indicador: ID266 - Apreciación de la comunidad universitaria acerca de la equidad y transparencia en la toma de decisiones.	22
Indicador: ID267 - Apreciación de profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de la conformación y dinámica de los organismos colegiados y los procesos de toma de decisiones.	23
Indicador: ID268 - Información verificable sobre la existencia y aplicación de procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión.	24
Indicador: ID269 - Información verificable sobre los resultados de los ejercicios de auditoría interna sobre la gestión de la institución.	24
Indicador: ID270 - Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de los procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.	25
Indicador: ID271 - Número de estudiantes matriculados en la institución/Número total del personal administrativo en TCE.	26
Indicador: ID272 - Información verificable sobre el régimen aplicado al personal administrativo, en especial sobre los sistemas de contratación y ascenso.	27
Indicador: ID273 - Información verificable sobre la formación y experiencia del personal que ocupa los principales cargos administrativos.	28
Indicador: ID274 - Información verificable sobre los criterios que orientan la asignación de funciones para el personal administrativo.	29
Indicador: ID275 - Información verificable sobre los procedimientos y mecanismos utilizados para evaluar el desempeño del personal administrativo. Resultados obtenidos en los últimos tres años.	30
Indicador: ID276 - Información verificable sobre contenido, cobertura y continuidad de los programas para la formación del personal administrativo y su correspondencia con los objetivos institucionales.	30
Indicador: ID277 - Apreciación del personal administrativo sobre el apoyo recibido para el desempeño de las labores administrativas.	31
Indicador: ID278 - Apreciación de profesores y estudiantes sobre la eficiencia del personal administrativo.	32

Característica 24. Procesos de comunicación interna. 33

Existencia de estrategias y medios de comunicación e información adecuados al tamaño y estructura de la institución..... 33

Indicadores de la Característica 24.....35

Indicador: ID279 - Información verificable sobre políticas y estrategias para el manejo de la información y la comunicación.....35

Indicador: ID280 - Información verificable sobre los medios de comunicación e información y su circulación en la institución.36

Indicador: ID281 - Apreciación de los usuarios sobre la eficacia de los medios de comunicación e información.36

Indicador: ID282 - Información verificable sobre la existencia y características del funcionamiento de intranet.....37

Indicador: ID283 - Información verificable sobre el uso del correo electrónico.....38

Indicador: ID284 - Apreciación de los miembros de la comunidad educativa sobre la eficiencia del correo electrónico.38

Indicador: ID285 - Apreciación de los usuarios sobre la funcionalidad de la página web de la institución.39

Bibliografía 40

Factor 9: Organización, gestión y administración

Introducción

Desde su creación, la Universidad ha realizado procesos de auto-evaluación a nivel institucional y de programas. En este sentido, El Claustro, máximo órgano de gobierno, ha ratificado su directriz para consolidar la Cultura de la Calidad en la Institución, que permita un mejor ejercicio de la Autonomía Universitaria, reflejada en una Auto-regulación y Auto-evaluación Institucional que, como procesos permanentes, colaborativos y articulados al quehacer cotidiano, traigan como resultado nuevos reconocimientos de calidad a nivel nacional e internacional.

Esto se evidencia, en el pasado reciente, en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016 de la Universidad El Bosque en el que se establecen los ejes estratégicos que orientan el plan estratégico institucional, formulando los planes y proyectos que lo componen. Bajo este marco en el eje estratégico 1 “Desarrollo Estratégico y de Calidad” se presenta el programa Acreditaciones y Certificaciones de Calidad dentro del cual se encuentra el proyecto “Obtención de la acreditación de Alta Calidad Institucional otorgada por el Consejo Nacional de Acreditación”.

En coherencia con el Plan y con la Política Institucional de Calidad y Planeación trabajamos por la búsqueda de la excelencia y por ello promovemos la cultura de la planeación y de la calidad, a través de la autoevaluación, la auto regulación y el autocontrol.

En virtud de lo anterior, y atendiendo al interés institucional por iniciar nuestro proceso de Autoevaluación Institucional con fines de Acreditación Institucional, desde el año 2012 y articulado con el Modelo del Consejo Nacional de Acreditación, el Consejo Directivo aprueba la conformación de equipos de trabajo integrados por miembros de la Comunidad Universitaria quienes hicieron parte de los mismos, teniendo en cuenta su experiencia en estos campos; para cada grupo fue nombrado un coordinador. Estos grupos fueron quienes recopilaron, analizaron y articularon la información institucional relacionada con los respectivos aspectos a evaluar.

Con estos insumos, entre Agosto de 2013 y Junio de 2014, los coordinadores identificaron para su respectivo factor las características y clasificaron los indicadores en documentales, numéricos y de apreciación. A partir de ello, recopilaron y documentaron experiencias institucionales y de las unidades académicas y administrativas con las cuales analizaron e identificaron el cumplimiento de dichos aspectos. Posteriormente se establecieron grupos revisores de información conformados por las Directivas de la Universidad quienes verificaron y realizaron sugerencias a los documentos.

De esta manera, la información que se presenta en este documento es el resultado de dicho trabajo y muestra la evidencia del cumplimiento de cada una de las características e indicadores del Factor 9 “Organización, gestión y administración”.

Característica 23. Administración y gestión y funciones institucionales.

“La organización, administración y gestión de la institución están orientadas al servicio de las necesidades de la docencia, de la investigación y de la extensión o proyección social definidas por ella según su naturaleza”.

Existencia de una estructura organizacional acorde con la naturaleza, tamaño, dinámica y complejidad de la institución.

La Universidad El Bosque contempla dentro de su Proyecto Educativo Institucional - PEI, el poner todo su esfuerzo en una organización administrativa al servicio de la academia para un mejor logro de sus objetivos educacionales. Lo anterior, en coherencia con la búsqueda de la excelencia en todas sus acciones formativas, y la actualización y búsqueda permanente de los medios y métodos adecuados para el logro de sus fines educativos (Universidad El Bosque, 1997).

La Institución establece sus normas y formas de organización administrativa en el Reglamento General, el cual se encuentra constituido por los siguientes organismos: Vicerrector Administrativo, Consejo Administrativo, Departamentos Administrativos y Unidades Administrativas, con sus respectivas funciones y formas de constitución. Con respecto a los departamentos y unidades establece claramente cuáles se encuentran actualmente creadas y en funcionamiento (Universidad El Bosque, 2001).

En cuanto a la organización académica, esta se estructura en las siguientes unidades o instancias: Vicerrectoría Académica, Consejo Académico, Divisiones, Facultades, Áreas, Departamentos e Institutos. El Reglamento General concibe las funciones asignadas para el cargo correspondiente al Vicerrector Académico; la integración y funciones del Consejo Académico; establece las Divisiones, su estructura de dirección y las funciones del respectivo comité; define lo que es una Facultad y las funciones para los decanos y secretarios académicos, al igual que la organización y funciones del Consejo de Facultad.

Producto de su permanente autoevaluación la Universidad El Bosque ha realizado cambios en su estructura organizacional, que propenden por favorecer y mejorar diversos procesos tanto de carácter administrativo como académico. Dentro de los cambios que vale la pena mencionar se encuentran: la unificación de las cuatro Facultades de Ingenierías y los Programas de Artes en la Facultad de Artes, la unificación de programas académicos vigente en la Facultad de Ciencias, y la creación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. (Universidad El Bosque, 2013). Este particular muestra plena correspondencia con lo estipulado en el PEI, en donde se establece que la Universidad El Bosque es un sistema de unidades académicas autónomas con una visión y unas finalidades últimas compartidas en procura interdisciplinar de la búsqueda de la verdad y el bien común (Universidad El Bosque, 1997).

Vale la pena mencionar que en septiembre del año 2013, se crea la Vicerrectoría de Investigaciones y su estructura, funciones y organización administrativa la establece el Consejo Directivo, a través del Acuerdo correspondiente.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria, sobre este particular se indagaron dos aspectos: a) si la Universidad posee una estructura organizacional

que garantice el logro de los objetivos institucionales y b) si la Universidad posee mecanismos de administración y gestión que garanticen el logro de dichos objetivos.

Sobre la primera pregunta se encontró que el 87,7% de los estudiantes encuestados presentan una tendencia al acuerdo con respecto a que la estructura organizacional que posee la Universidad, garantiza el logro de los objetivos institucionales. En la misma proporción los académicos expresaron su acuerdo o total acuerdo. Así mismo, un 85% del personal administrativo y un 90,9% de los directivos, contemplaron estar de acuerdo.

Con respecto a la segunda pregunta, el 83,3% del personal administrativo está de acuerdo con que los mecanismos de administración y gestión que posee la Universidad, garantizan el logro de los objetivos institucionales. El 90,9% de los Directivos manifestaron estar de acuerdo. El 86,8% de los estudiantes y el 85,4% de los académicos también manifestaron su acuerdo.

Lo anterior, permite evidenciar que la estructura organizacional planteada por la Universidad permite y facilita la gestión institucional, dando alcance a los objetivos y metas planteadas con relación a la docencia, la investigación y la proyección social. De igual forma, que existe una correspondencia entre lo establecido en el Proyecto Institucional en tanto el desarrollo de las funciones sustantivas y los aspectos inherentes al mejoramiento de la calidad en el servicio educativo ofrecido, y una estructura organizacional de carácter dinámico que se ajusta a los avances y exigencias presentadas.

Existencia de una estructura de gobierno acorde con la naturaleza, complejidad y tipo de institución.

Para la Universidad El Bosque los órganos de gobierno colegiado se regulan a través de los Estatutos y el Reglamento General. En estos documentos se consolida su forma de constitución o integración, sus funciones y los aspectos de carácter especial tales como: condecoraciones, distinciones, los requisitos estipulados para la validez de las decisiones, entre otros (Universidad El Bosque, 2001).

De una parte, se conciben los diferentes órganos de gobierno colegiado como El Claustro quienes ejercen la suprema dirección, gobierno y administración de la Institución; El Consejo Directivo quienes ejercen la dirección, orientación y vigilancia de la Institución de acuerdo a las funciones que le asigne El Claustro; El Consejo Académico quienes ejercen la dirección, orientación y vigilancia del proceso académico de la Institución; El Consejo de Facultad el cual es un órgano asesor de los decanos para temas de orden académico; y El Consejo Administrativo órgano asesor en los procesos administrativos y financieros de la institución.

Estos órganos se encuentran permanentemente sesionando de acuerdo a lo establecido en la reglamentación correspondiente y sus decisiones giran en torno a la cotidianidad de la Institución y a las necesidades de desarrollo e innovación inmersas en su permanente crecimiento y progreso. En las matrices anexas pueden verificarse los tiempos de sesión para cada órgano: Claustro, Consejo Directivo y Consejo Académico, así como los principales asuntos y decisiones tomadas.

Cabe anotar que cuando la toma de decisiones lo amerita, las diferentes instancias hacen uso de estudios, tendencias o información de contexto referente a los asuntos a tratar, lo cual les permite contar con una visión global, contextualizada y estratégica de los posibles factores que pueden afectar o favorecer la decisión tomada.

Prueba de ello es la elaboración y consolidación del Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, específicamente en el apartado correspondiente al Contexto Externo, se identificaron los principales

factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos y ambientales, que se constituyeron en referentes obligados para la Institución. Se presentó entonces, una visión en conjunto de los principales factores que influían sobre la condición de la Universidad y sus perspectivas futuras. También, se realizó la revisión de tendencias, expectativas y necesidades del entorno, especialmente lo relacionado con los grupos de interés para la Universidad tales como: los organismos multilaterales, la empresa y el Estado.

Cabe señalar que la Universidad se apoya en grupos de expertos y asesores, que a través de su experiencia encauzan y orientan el desarrollo de la gestión y la toma de decisiones estratégica. Lo anterior, aunado al uso de documentación y referentes externos, maximizan las oportunidades de desarrollo que tiene la Institución.

Ahora bien, El Claustro contempla en sus sesiones aspectos trascendentales como: a) elegir los miembros del Consejo Directivo y sus suplentes, b) elegir Rector, Vicerrectores, Secretario General y Revisor Fiscal, c) aprobar la creación, extensión, suspensión o supresión de programas académicos, d) realizar procesos de autoevaluación permanente del desarrollo, las políticas y los objetivos de la Institución, e) examinar y aprobar anualmente los presupuestos y estados financieros con sus respectivos balances, f) autorizar la celebración de contratos, convenios, inversiones y operaciones de crédito por valores mayores a 3.000 SMMLV, g) determinar la destinación de los excedentes fundacionales de acuerdo con la Ley, entre otros (Universidad El Bosque, 2001).

Asuntos de carácter administrativo y financiero como la adquisición del nuevo campus, la aprobación de los estados financieros y el presupuesto de ingresos y gastos, la destinación de los excedentes fundacionales, los cambios en la estructura organizacional, y aquellos de carácter académico como la creación de nuevos programas, los reconocimientos a estudiantes y profesores, las reformas curriculares, la acreditación institucional, entre otros, son muestra del permanente desarrollo e innovación que busca la Universidad, y que son avalados por los órganos competentes.

En el anexo correspondiente, se puede revisar con detalle las diferentes acciones estratégicas sobre las que han estudiado los miembros de El Claustro y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Así mismo, se relacionan los principales temas tratados en los órganos colegiados correspondientes al Consejo Académico y al Consejo Directivo, allí se muestra la relación de cada tema con las funciones sustantivas que ejerce la Universidad o aspectos de interés como es el caso de Bienestar, Profesores, Estudiantes o Gestión Institucional Académica.

Por su parte, en El Consejo Directivo se han abordado temáticas en torno a creación de cargos administrativos, incremento salarial anual, manejo de los recursos en los grupos de investigación, autorización de descuentos y apoyos económicos para docentes y estudiantes, incremento en el valor de la matrícula de los diferentes programas, derechos pecuniarios, aprobación de graduandos, ascensos en el escalafón, nombramientos Ad – Honorem, suscripción de convenios, préstamos condonables, entre otros.

En cuanto a los cargos directivos, estos se encuentran establecidos en los Estatutos y el Reglamento General y son: el Rector, los Vicerrectores, el Secretario General, los Directores de División, los Decanos, los Secretarios Académicos y los Directores de Áreas, Departamentos, Carreras o Institutos. En el capítulo VI del Reglamento General se conciben las prohibiciones, el régimen de incompatibilidades, inhabilidades y calidades de los directivos; de igual forma, en los artículos comprendidos entre el 47 y el 56, se establecen los requisitos en cuanto a requerimientos académicos y de experiencia profesional necesarios para ocupar los cargos directivos mencionados.

Ahora bien, en lo relacionado a la provisión de los cargos directivos, el Rector, Vicerrectores y Secretario General son elegidos por El Claustro por un período de dos años, el proceso establece que esta elección se hace a partir de una terna presentada para cada cargo y la cual es sometida a votación en El Claustro. Ver anexo Actas No. 096 y 104 de El Claustro. El cargo de Vicerrector de Investigaciones se creó a partir del año del año 2013 y le aplica el mismo Reglamento. Ver anexo Acta No. 102 de El Claustro.

Es función del Consejo Directivo nombrar o remover Directores de División, Decanos, Secretarios Académicos, Directores de Área, de Oficina, de Departamento, de Programa, de Institutos y demás dependencias académicas o administrativas. (Universidad El Bosque, 2001). Para este fin, el Rector presenta las respectivas ternas para la elección de los Decanos y Directores de División; y éstos a su vez, presentan las ternas correspondientes a los cargos derivados en cada unidad. Ver anexo Actas No. 984 y 1013 del Consejo Directivo.

Tradicionalmente, la Universidad El Bosque para evaluar el desempeño de los cargos directivos, solicita a los encargados la presentación de un informe de labores realizadas durante el período estatutario para el cual fueron nombrados. Dicho informe es el elemento que sirve a los órganos directivos colegiados competentes, para realizar la evaluación de una manera respetuosa, constructiva y objetiva, en ella se evidencian los resultados obtenidos con relación a las funciones del cargo, los objetivos de la unidad, los ejes del Plan de Desarrollo Institucional y sus correspondientes programas y proyectos.

Sin embargo y como parte del mejoramiento continuo de la institución, se ha estructurado un instrumento de evaluación el cual fue aplicado a los cargos directivos para el período 2012-2014. Los criterios de evaluación son valorados de acuerdo con el desempeño obtenido en unas áreas de gestión definidas en la herramienta y unas competencias de índole funcional y comportamental. Esta evaluación permite hacer una valoración sobre la gestión del período estatutario anterior, acompañando el tradicional informe de gestión. Los resultados obtenidos pueden evidenciarse en el anexo correspondiente.

Respecto a la percepción de la comunidad universitaria sobre la estructura de gobierno, se indagó al personal administrativo sobre el conocimiento de las decisiones tomadas en el Consejo Académico y Consejo Directivo, concernientes a la dependencia o su trabajo, obteniendo que un 41,6% del personal administrativo reporta que algunas veces se da dicho conocimiento, un 31% de esta población aseguran que casi siempre o siempre conocen este tipo de decisiones.

Se establece entonces como una oportunidad de mejoramiento la comunicación asertiva con el personal administrativo, para que éstos conozcan las decisiones de su interés, tomadas en los órganos de gobierno colegiado más relevantes para esta población.

Por su parte a los directivos, académicos y estudiantes de la Institución se les indagó sobre la transparencia de las decisiones tomadas en los Consejos de Facultad y su equidad y ajuste a los reglamentos, en lo que el 83,3% de los directivos, el 76,1 de los académicos y el 75,9% de los estudiantes encuestados, manifestaron estar de acuerdo con que estas decisiones son transparentes. El 80,3% de los directivos, el 75,9% de los académicos y el 77,8% de los estudiantes consideran que dichas decisiones son equitativas y ajustadas a los reglamentos.

Los egresados encuestados manifestaron en un 59%, estar de acuerdo con que las decisiones que se toman en los Consejos de Facultad son transparentes. De igual forma, el 60% de esta población está de acuerdo con qué existe equidad y ajuste a los reglamentos en la toma de estas decisiones.

Frente a la pregunta en donde se indagaba sobre la conformación y dinámica de los consejos y comités, y su contribución efectiva a la toma de decisiones:

Para el caso de los directivos, un 90,9% de la muestra están de acuerdo con que la representación que tienen los diferentes actores de la Universidad en los organismos colegiados (Consejo Directivo, Académico, de Facultad) contribuye a la toma de decisiones. Ahora bien, el 79.7% de los estudiantes, el 79% de los académicos y un 65.6% del personal administrativo, están de acuerdo con dicha afirmación.

Así pues, puede establecerse que los procesos que conllevan a la toma de decisiones a través de los organismos colegiados han sido de valor para los procesos académicos y administrativos de la Universidad.

Existencia de una estructura de gestión acorde con la naturaleza, complejidad y tipo de institución.

La Universidad El Bosque trabaja en la búsqueda de la excelencia para satisfacer adecuadamente las necesidades de sus grupos de interés; por tanto, promueve en su talento humano la cultura de la planeación y la calidad, a través de la autoevaluación, la autorregulación y el autocontrol, como herramientas fundamentales que sirven para realizar diagnóstico, generar acciones de mejoramiento, concertar y conciliar entre actores, y permitir la toma de decisiones en la búsqueda de los más altos estándares en las actividades derivadas de su Misión (Universidad El Bosque, 2012).

La Política de Calidad y Planeación se constituye en una directriz dentro de la Universidad, para que la gestión de la calidad lleve a incorporar los resultados de los procesos evaluativos a los planes de mejoramiento y desarrollo, y por ende, a facilitar la implementación de cambios institucionales que redunden en beneficios a toda la comunidad académica.

La Universidad en su interés de asegurar la transparencia en todos los procesos institucionales, decidió que la auditoría interna se contratara con una empresa externa de trayectoria en este campo; estos ejercicios se enmarcan dentro de un plan de trabajo establecido y tienen como fin mejorar los diversos procesos al servicio de la academia. Los últimos ejercicios se han focalizado en la auditoría académica, la auditoría de control interno y la auditoría de sistemas (ver anexo Informes de Auditoría Interna).

Ahora bien, en la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas que indagaban sobre si los procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 83.3% de los directivos, el 87.7% de los profesores, el 88,5% de los estudiantes y el 78,7% del personal administrativo, están de acuerdo con que los procedimientos de la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales. Con relación a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales, a través de los mecanismos de control usados por la Universidad, un 80,3% del personal administrativo y en la misma proporción los directivos, están de acuerdo. De igual forma, el 86,2% de los académicos y el 87,9% de los estudiantes también manifestaron estar de acuerdo.

Con respecto a los procesos de seguimiento y evaluación, el 85,2% de la muestra de personal administrativo y el 89,4% de los directivos están de acuerdo con que éstos contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales. Por su parte, el 88,3% de los académicos y el 88,1% de los estudiantes expresaron su acuerdo.

Los niveles de apreciación por parte de estos estamentos son adecuados y acordes con lo que la Universidad se ha planteado dentro de la implementación de una cultura de la calidad.

Existencia de políticas y programas orientados a fomentar el desarrollo y promoción del personal administrativo.

La Institución a lo largo de los últimos años ha consolidado la calidad del equipo administrativo con las competencias para que puedan brindar un servicio que responda integralmente a las necesidades de los usuarios y los de la Institución en si. Es por ello que la Universidad El Bosque establece la relación entre el personal administrativo disponible y los estudiantes que se matriculan cada período académico.

Existe una relación de estudiantes matriculados por personal administrativo en TCE de 1:23, es decir por cada 23 estudiantes hay 1 persona de carácter administrativo, lo que ha permitido atender los requerimientos generados de la población estudiantil con suficiente diligencia y oportunidad en la respuesta. Cabe anotar que dentro de los matriculados, se tienen en cuenta los correspondientes al Curso Básico de Nivelación.

En este sentido, se ha indagado sobre la eficiencia del personal administrativo en tanto su atención integral y la atención al dar información, el 81,4% de los estudiantes manifestaron que dicho nivel de eficiencia es adecuado y el 83,2% consideran oportuna la atención brindada en el momento de recibir información. Por su parte, el 88,5% de los profesores calificaron como eficiente la atención y el 86.2% como oportuna la atención al brindar información.

En cuanto a los procesos de contratación de la Universidad El Bosque, se busca que la vinculación y contratación del área administrativa esté acorde a las necesidades de la institución, así como a su estructura organizacional y su crecimiento permanente. De esta forma, semestre a semestre son revisados los cargos de la estructura administrativa de las diferentes unidades en las reuniones de "Planeación, Presupuesto, Calidad y Nómina", con el fin de establecer los nuevos requerimientos o modificaciones de cargos. Una etapa del proceso de selección implementado por la Universidad El Bosque, es la verificación de la formación y experiencia de los candidatos a ocupar los principales cargos administrativos, a través de la confirmación de títulos académicos, así como las referencias laborales, esto con el fin de confrontar la experiencia de dicho candidato antes de ser vinculado.

Durante los últimos años, la Universidad El Bosque ha realizado grandes esfuerzos para la elaboración y fortalecimiento de los diferentes perfiles de los cargos administrativos, lo que ha permitido que los funcionarios del área administrativa participen en las diferentes convocatorias internas, lo que conlleva a que estos trabajadores tengan prioridad en el proceso de selección para el cargo vacante. En este proceso de ascenso la Institución centra su interés básicamente en la trayectoria académica, experiencia, compromiso y responsabilidad en las labores que le hayan sido encomendadas.

Acorde con lo estipulado en el Eje Estratégico No. 4 del Plan de Desarrollo Institucional, la Universidad El Bosque consolida el capital humano como un equipo de trabajo comprometido, proactivo, creativo, participativo, con liderazgo y capacidad de autogestión para el logro de los objetivos institucionales y personales (Universidad El Bosque, 2012).

En este marco de acción, la evaluación de desempeño se concentra en la valoración del cumplimiento a cabalidad de las funciones establecidas para cada cargo, de acuerdo con las capacidades y conocimientos de la persona que lo ocupa. La evaluación es realizada por el jefe inmediato en compañía de su colaborador.

Los criterios en los que se centra la evaluación de desempeño se estructuran alrededor de aspectos como: la calidad del trabajo, la iniciativa, la disposición para aprender, el cumplimiento oportuno de sus funciones, las relaciones interpersonales, el compromiso institucional, entre otros. Es así como se plantea una comparación con el desempeño ideal y de allí, se extraen las brechas detectadas, con el fin de establecer las acciones de mejoramiento a implementar. Es materia de revisión por supuesto, el cumplimiento de dichas acciones de mejoramiento durante el período inmediatamente posterior a la evaluación realizada. En el documento anexo, pueden revisarse los resultados más relevantes producto de las evaluaciones realizadas durante los últimos tres años.

Ahora bien, a partir de lo estipulado en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016, en el proyecto Desarrollo del Equipo Administrativo, la Universidad ha fomentado la formación de sus administrativos en diferentes campos a través de la figura de préstamos condonables hoy denominado "Auxilios Económicos para Capacitación", los cuales permiten apoyar financieramente el desarrollo y la culminación desde una carrera hasta una especialización o maestría, con el único fin de que una vez culminada la formación, el personal continúe vinculado a la institución y aplique los conocimientos adquiridos en su campo laboral. Por otro lado, la Institución ofrece apoyos económicos para la asistencia a cursos, eventos, diplomados, seminarios u otro tipo de actividades de educación no formal. Para ello se evalúa la actividad teniendo en cuenta la pertinencia e interés para la Unidad a la que pertenece el empleado y las funciones que desarrolla, propendiendo así por consolidar una formación permanente del personal.

En la encuesta dirigida al personal administrativo y frente a la pregunta en donde se indagaba sobre el apoyo recibido por parte de la institución para el desempeño de las labores administrativas, el 78,7% de los administrativos manifestaron que reciben el suficiente apoyo por parte de la Institución para el desempeño de sus funciones. Cabe anotar que la Universidad facilita los espacios adecuados, equipos tecnológicos actualizados y demás recursos necesarios para el ejercicio del quehacer cotidiano en la institución. Además, ofrece incentivos para la formación profesional y continuada que contribuyen a la permanente cualificación del talento humano de la Universidad.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que existe una apreciación positiva por parte del personal administrativo, sobre el apoyo que recibe de la Universidad y en concordancia con la labor que desempeñan. Estos niveles de apreciación están acordes con lo que la Universidad se ha planteado al propender por otorgar un entorno laboral amigable, participativo y de continuo aprendizaje. La Universidad El Bosque privilegia la duración del vínculo entre el personal administrativo y la Universidad, ha fomentado la estabilidad laboral, espacios de crecimiento y desarrollo y la consolidación de un cuerpo administrativo de alta calidad para la Institución. Esto permite en parte el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Indicadores de la Característica 23

Indicador: ID256 - Información verificable sobre la correspondencia entre la estructura organizacional y el proyecto institucional.

La Universidad El Bosque ha sufrido cambios significativos en su estructura organizacional como respuesta a los diferentes planteamientos y resultados surgidos de los diversos procesos de autoevaluación y la implementación del Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016.

En el Proyecto Educativo Institucional – PEI se encuentra planteado como uno de los postulados educativos de la Universidad El Bosque, el poner todo su esfuerzo en una organización administrativa al

servicio de la academia para un mejor logro de sus objetivos educacionales. Lo anterior, en coherencia con la búsqueda de la excelencia en todas sus acciones formativas, y la actualización y búsqueda permanente de los medios y métodos adecuados para el logro de sus fines educativos (Universidad El Bosque, 1997).

Producto de su permanente autoevaluación la Universidad El Bosque ha realizado cambios en su estructura organizacional, que propenden por favorecer y mejorar diversos procesos tanto de carácter administrativo como académico. Dentro de los cambios que vale la pena mencionar se encuentran: la unificación de las cuatro Facultades de Ingenierías y los Programas de Artes en la Facultad de Artes, la unificación de programas académicos vigentes en la Facultad de Ciencias, y la creación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (Universidad El Bosque, 2013). Este particular muestra plena correspondencia con lo estipulado en el PEI, en donde se establece que la Universidad El Bosque es un sistema de unidades académicas autónomas con una visión y unas finalidades últimas compartidas en procura interdisciplinar de la búsqueda de la verdad y el bien común (Universidad El Bosque, 1997)

De igual forma, se ha fortalecido la División de Evaluación y Planeación, esto con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento y soporte para los procesos de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación Institucional y de Programas. En este sentido, también se han creado la Oficina de Desarrollo, el Centro de Servicios Integrales y la organización de equipos transversales para la atención de temas estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional.

Así las cosas, se puede evidenciar una plena correspondencia entre lo establecido en el Proyecto Institucional en tanto el desarrollo de las funciones sustantivas y los aspectos inherentes al mejoramiento de la calidad en el servicio educativo ofrecido, y una estructura organizacional de carácter dinámico que se ajusta a los avances y exigencias presentadas.

Las dinámicas de permanente cambio, nuevas tendencias y los retos que plantea el contexto, han hecho que la Universidad El Bosque adecúe sus esquemas y estructuras organizacionales, siempre respondiendo a los postulados de su Proyecto Educativo.

Soportes y anexos

- Misión y Proyecto Institucional.
- Informe para la Evaluación de Seguimiento de la Asociación Europea de Universidades (EUA).

Indicador: ID257 - Información verificable sobre la definición, alcance y funciones de las unidades académicas y administrativas de la institución.

Para dar cumplimiento a la Misión de la Universidad El Bosque y sus objetivos se establece en los Estatutos de la misma, la organización académica y administrativa para su óptimo funcionamiento. (Universidad El Bosque, 2000). Así es como, El Claustro de la Institución, en uso de sus atribuciones estatutarias expide la Resolución No. 210 de 2001 en la cual reglamenta los órganos de gobierno y la organización académica y administrativa de la Universidad.

La organización académica de la Universidad se estructura en: Vicerrectoría Académica, Consejo Académico, Divisiones, Facultades, Áreas, Departamentos e Institutos. El Reglamento General concibe las funciones asignadas para el cargo correspondiente al Vicerrector Académico; la integración y funciones del Consejo Académico; establece las Divisiones, su estructura de dirección y las funciones del respectivo comité; define lo que es una Facultad y las funciones para los decanos y secretarios académicos, al igual que la organización y funciones del Consejo de Facultad.

En cuanto a la organización administrativa el Reglamento General constituye los siguientes organismos: Vicerrector Administrativo, Consejo Administrativo, Departamentos Administrativos y Unidades Administrativas, con sus respectivas funciones y formas de constitución. Con respecto a los Departamentos y unidades establece claramente cuáles se encuentran actualmente creadas y en funcionamiento (Universidad El Bosque, 2001).

Recientemente, el máximo órgano de gobierno El Claustro en su sesión ordinaria del día dos de septiembre de 2013, crea la Vicerrectoría de Investigaciones mediante Resolución No. 460, teniendo en cuenta el gran avance de la actividad investigativa alcanzado en los 36 años de existencia y la recomendación realizada por el Consejo Directivo.

Con el fin de potencializar el avance de la Vicerrectoría de Investigaciones, se contemplan dentro de su proyección las siguientes líneas de desarrollo:

- › Consolidar los semilleros de investigación.
- › Poner en marcha el proyecto institucional de jóvenes investigadores.
- › Desarrollar la política de gestión del conocimiento y transferencia.
- › Establecer la política de propiedad intelectual y patentes.
- › Coordinar con las unidades académicas de pregrado y posgrado la investigación formativa.

En concordancia con lo anterior, la Institución a través del Consejo Directivo emite el Acuerdo No. 12032 de 2013, por medio del cual se aprueba la estructura de la Vicerrectoría de Investigaciones, allí se establecen las funciones de la Vicerrectoría y sus diferentes unidades, su organización administrativa, y sus órganos de gobierno colegiado con sus respectivas funciones.

Lo anterior, demuestra el establecimiento claro y preciso de la definición, alcance y las funciones de las diferentes unidades académicas y administrativas que constituyen la Universidad El Bosque.

La Universidad El Bosque contempla en su Reglamento General la definición, alcance y funciones de las Unidades Académicas y Administrativas de la Institución.

Soportes y anexos

- Estatutos Universidad El Bosque.
- Reglamento General.
- Anexo Resolución No. 460 de 2013 de El Claustro Creación Vicerrectoría de Investigaciones.
- Anexo Acuerdo Consejo Directivo Estructura Vicerrectoría Investigaciones.

Indicador: ID258 - Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo sobre la correspondencia entre la estructura organizacional y la dinámica de la institución.

Los diferentes actores de la Universidad (directivos, académicos, estudiantes y personal administrativo) evalúan el funcionamiento de la Universidad con relación a su estructura organizacional. Esto lo pueden realizar a través de las reuniones de los Consejos Académicos, Administrativos, Directivos, El Claustro, las Jornadas de Autoevaluación y las evaluaciones semestrales.

Uno de los mecanismos utilizados es la aplicación de encuestas. En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria, sobre este particular se indagaron

dos aspectos: a) si la Universidad posee una estructura organizacional que garantice el logro de los objetivos institucionales y b) si la Universidad posee mecanismos de administración y gestión que garanticen el logro de dichos objetivos.

Sobre la primera pregunta se tuvieron los siguientes resultados, el 87,7% de los estudiantes encuestados presentan una tendencia al acuerdo con respecto a que la estructura organizacional que posee la Universidad, garantiza el logro de los objetivos institucionales. En la misma proporción los académicos expresaron su acuerdo o total acuerdo. Así mismo, un 85% del personal administrativo y un 90,9% de los directivos, contemplaron estar de acuerdo.

Con respecto a la segunda pregunta, el 83,3% del personal administrativo está de acuerdo con que los mecanismos de administración y gestión que posee la Universidad, garantizan el logro de los objetivos institucionales. El 90,9% de los Directivos manifestaron estar de acuerdo. El 86,8% de los estudiantes y el 85.4% de los académicos también manifestaron su acuerdo.

Lo anterior, permite evidenciar que la estructura organizacional planteada por la Universidad permite y facilita la gestión institucional, dando alcance a los objetivos y metas planteadas con relación a la docencia, la investigación y la proyección social. Los resultados obtenidos en cuanto a la apreciación de la comunidad universitaria frente a este indicador, establecen una plena correspondencia entre la estructura organizacional y la dinámica de la institución. Así pues, se da cumplimiento a lo pretendido en el Proyecto Educativo de la Universidad.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID259 - Información verificable sobre las instancias responsables de la toma de decisiones en los diferentes niveles, en las dimensiones académica y administrativa.

Los documentos en donde se establecen las instancias de toma de decisiones dentro de la Universidad son el Reglamento General y los Estatutos Generales. Dentro del Reglamento General en el capítulo I hablan “de los Órganos de gobierno y de la organización académica y administrativa”, en el capítulo II “de la organización académica” y en el capítulo III “de la organización administrativa”. Por su parte en el Estatuto General de la Universidad El Bosque, el capítulo III contempla “los órganos de gobierno y de la organización académica y administrativa”.

Dependiendo del nivel organizacional, la Universidad establece claramente en su Reglamento General las instancias responsables para la toma de decisiones, tanto en los aspectos académicos como en los de índole administrativa.

De una parte, se conciben los diferentes órganos de gobierno colegiado como El Claustro quienes ejercen la suprema dirección, gobierno y administración de la Institución; el Consejo Directivo quienes ejercen la dirección, orientación y vigilancia de la Institución de acuerdo a las funciones que le asigne El Claustro; El Consejo Académico quienes ejercen la dirección, orientación y vigilancia del proceso académico de la Institución; El Consejo de Facultad el cual es un órgano asesor de los decanos para temas de orden académico; y El Consejo Administrativo órgano asesor en los procesos administrativos y financieros de la institución.

De igual forma, se establece en el Reglamento General los cargos directivos competentes a la organización académica y administrativa, tales como: el Rector, el Secretario General, el Vicerrector

Académico, los Decanos, y el Vicerrector Administrativo, quienes a su vez tienen bajo su competencia la toma de decisiones en sus respectivos niveles (Universidad El Bosque, 2001).

Así mismo, la Vicerrectoría de Investigaciones se constituye como tal a partir de la Resolución No. 460 emitida el dos de septiembre de 2013 por el Claustro. Cuenta con su respectiva Estructura, que fue reglamentada por el Acuerdo No. 12032 de 2013 emitida por el Consejo Directivo. Se da cuenta entonces, de los diferentes documentos en los que puede verificarse qué instancias son responsables de la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos de la organización y sus ámbitos de carácter académico o administrativo.

La Universidad El Bosque establece claramente las instancias responsables de la toma de decisiones de acuerdo a los diferentes niveles en su estructura académica y administrativa.

Soportes y anexos

- Reglamento General.
- Estatutos Universidad El Bosque.
- Anexo Resolución No. 460 de 2013 de El Claustro Creación Vicerrectoría de Investigaciones.
- Anexo Acuerdo Consejo Directivo Estructura Vicerrectoría Investigaciones.

Indicador: ID260 - Información verificable sobre la utilización de estudios especializados o información pertinente que sustenten la toma de decisiones.

Para la toma de decisiones, las directivas realizan estudios de entorno, beneficios, impacto financiero y social de los diferentes proyectos que están asociados en el Plan de Desarrollo Institucional 2011-2016. Una vez determinado el impacto, se discuten las estrategias y alternativas en los respectivos órganos de gobierno colegiado y de ellos se emiten los acuerdos o actas en donde se estipulan las acciones a seguir.

Dado que la Universidad El Bosque tiene una cultura permanente de autoevaluación y planeación, los procesos realizados se fundamentan en la revisión del contexto interno y externo, tal fue el caso del Taller de Planeación Estratégica del año 2010, en el que los grupos de trabajo presentaron el análisis de contexto correspondiente a cada línea abordada (Universidad El Bosque, 2012).

Así mismo, para la elaboración y consolidación del Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, específicamente en el apartado correspondiente al Contexto Externo, se identificaron los principales factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos y ambientales, que se constituyeron en referentes obligados para la Institución. Se presentó entonces, una visión en conjunto de los principales factores que influían sobre la condición de la Universidad y sus perspectivas futuras.

De otro lado, se realizó la revisión de tendencias, expectativas y necesidades del entorno, especialmente lo relacionado con los grupos de interés para la Universidad tales como: los organismos multilaterales, la empresa y el Estado.

Cabe anotar, que la Universidad se apoya en grupos de expertos y asesores, que a través de su experiencia encauzan y orientan el desarrollo de la gestión y la toma de decisiones estratégicas. Lo anterior, aunado al uso de documentación y referentes externos, maximizan las oportunidades de desarrollo que tiene la Institución.

La Universidad El Bosque sustenta su toma de decisiones en el uso y análisis de información pertinente a cada estrategia por implementar.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016.
- Anexo Iniciativas de Cambio Estratégico estudiadas por El Claustro.

Indicador: ID261 - Información verificable sobre iniciativas de cambio estratégico estudiadas por las instancias directivas en los tres últimos años.

Las iniciativas de cambio estratégico de la Universidad El Bosque son competencia de El Claustro como principal órgano de gobierno colegiado establecido en el Reglamento General de la Institución, con ello se da plena garantía de participación de los diferentes estamentos y transparencia en las decisiones tomadas.

Tal y como se puede evidenciar en el Anexo Iniciativas de Cambio Estratégico estudiadas por El Claustro, este órgano superior de la Institución contempla aspectos trascendentales como: a) elegir los miembros del Consejo Directivo y sus suplentes, b) elegir Rector, Vicerrectores, Secretario General y Revisor Fiscal, c) aprobar la creación, extensión, suspensión o supresión de programas académicos, d) realizar procesos de autoevaluación permanente del desarrollo, las políticas y los objetivos de la Institución, e) examinar y aprobar anualmente los presupuestos y estados financieros con sus respectivos balances, f) autorizar la celebración de contratos, convenios, inversiones y operaciones de crédito por valores mayores a 3.000 SMMLV, g) determinar la destinación de los excedentes fundacionales de acuerdo con la Ley, entre otros. (Universidad El Bosque, 2001) En el anexo mencionado, se puede revisar con detalle las diferentes acciones estratégicas sobre las que han estudiado los miembros de El Claustro y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

Asuntos de carácter administrativo y financiero como la adquisición del nuevo campus, la aprobación de los estados financieros y el presupuesto de ingresos y gastos, la destinación de los excedentes fundacionales, los cambios en la estructura organizacional, y aquellos de carácter académico como la creación de nuevos programas, los reconocimientos a estudiantes y profesores, las reformas curriculares, la acreditación institucional, entre otros, son muestra del permanente desarrollo e innovación que busca la Universidad, y que son avalados por los órganos competentes.

La Universidad contempla dentro de su estructura organizacional entes encargados de estudiar y tomar decisiones en torno a los lineamientos estratégicos, lo contemplado en el Proyecto Educativo y su impulso a través del Plan de Desarrollo Institucional.

Soportes y anexos

- Reglamento General.
- Anexo Iniciativas de Cambio Estratégico estudiadas por El Claustro.

Indicador: ID262 - Información verificable sobre la conformación y dinámica de los organismos colegiados en la institución.

La conformación y las funciones que deben realizar los participantes y miembros de los órganos colegiados de la Universidad El Bosque, se establecen en el Reglamento General. Estos órganos son: El Claustro, el Consejo Directivo, el Consejo Académico, el Consejo Administrativo y el Consejo de Facultad. Para la Universidad El Bosque los órganos de gobierno colegiado se regulan a través de los Estatutos y el Reglamento General. En estos documentos se consolida su forma de constitución o integración, sus

funciones y los aspectos de carácter especial tales como: condecoraciones, distinciones, los requisitos estipulados para la validez de las decisiones, entre otros (Universidad El Bosque, 2001).

La dinámica institucional se rige entonces por lo estipulado en estos documentos reglamentarios y de cumplimiento obligatorio al interior de la Universidad, lo cual puede ser evidenciado en las diferentes actas y registros de las sesiones realizadas. Existe evidencia clara de la conformación y formas de actuación en cuanto a los órganos de gobierno que funcionan en la Universidad El Bosque.

Soportes y anexos

- Estatutos Universidad El Bosque.
- Reglamento General.

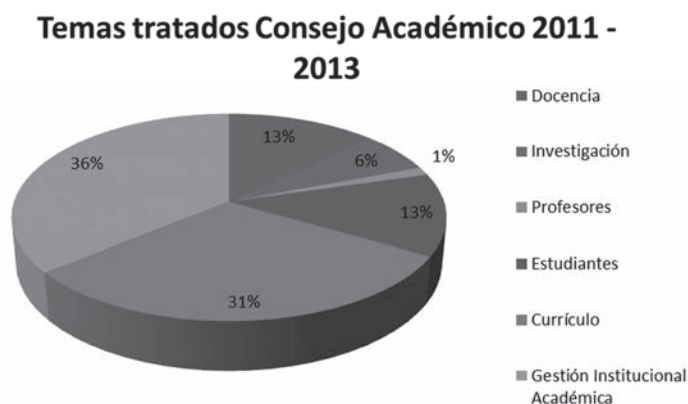
Indicador: ID263 - Información verificable sobre los principales temas tratados por los organismos colegiados de la institución, en los tres últimos años y su pertinencia para el desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social.

Todas las decisiones y directrices establecidas por los organismos colegiados de la Universidad El Bosque, se encuentran consignadas en los acuerdos o actas emitidos por los mismos.

En los anexos correspondientes, se relaciona los principales temas tratados en los órganos colegiados correspondientes al Consejo Académico y al Consejo Directivo, allí se muestra la relación de cada tema con las funciones sustantivas que ejerce la Universidad o aspectos de interés como es el caso de Bienestar, Profesores, Estudiantes o Gestión Institucional Académica.

Tal y como se aprecia en el anexo, los principales asuntos tratados por parte del Consejo Académico durante los últimos tres años, han tenido que ver con la creación y aprobación de nuevos programas, la aprobación de modificaciones en las estructuras curriculares de programas existentes, los ascensos y modificaciones relacionados con el escalafón docente, sanciones y reconocimientos para los estudiantes, análisis de los planes de desarrollo de las unidades académicas, aprobación de las políticas institucionales, creación y modificaciones de los grupos de investigación, entre otros. Ver Figura 1:

Figura 1. Temas tratados Consejo Académico 2011 - 2013¹



Fuente: Secretaría General, Noviembre 20 de 2013.

1. La mayoría de temas se encuentran relacionados con uno o varios de los aspectos mostrados en la matriz. En la Gestión Institucional Académica se incluyen aspectos como la creación de programas, el estudio de políticas institucionales, los planes de desarrollo de las Unidades Académicas, entre otros.

De igual forma, en el Consejo Directivo se han abordado temáticas en torno a creación de cargos administrativos, incremento salarial anual, manejo de los recursos en los grupos de investigación, autorización de descuentos y apoyos económicos para académicos y estudiantes, incremento en el valor de la matrícula de los diferentes programas, derechos pecuniarios, aprobación de graduandos, ascensos en el escalafón, nombramientos Ad – Honores, suscripción de convenios, préstamos con donables, entre otros. Ver Figura 2:

Figura 2. Temas tratados Consejo Directivo 2011 - 2013²



Fuente: Actas Consejo Directivo Años 2011 - 2013, Junio de 2014.

Acorde con la razón de ser de estos Consejos, es en ellos donde se concentran decisiones de gran envergadura, especialmente en lo relacionado a la academia, la investigación y el impacto de sus acciones en el medio.

Las decisiones tomadas en las sesiones de Consejo Directivo y Consejo Académico han correspondido al desarrollo de las funciones sustantivas en la Universidad, lo que ha incidido en su mejoramiento y en la consolidación de la cultura de la calidad.

Soportes y anexos

- Anexo Principales temas tratados por el Consejo Académico en los últimos tres años.
- Anexo Principales temas tratados por el Consejo Directivo en los últimos tres años.

Indicador: ID264 - Información verificable sobre la aplicación de los reglamentos para la provisión de cargos directivos.

El Reglamento General es el documento en donde se establece el alcance de las funciones y responsabilidades de los organismos de gobierno de la Universidad; por tal motivo, cada provisión que se realice de los cargos directivos, debe ser aprobada por la instancia correspondiente, dejando evidencia del ejercicio democrático y transparente del proceso.

2. La mayoría de temas se encuentran relacionados con uno o varios de los aspectos mostrados en la matriz. En la Gestión Institucional Académica se incluyen aspectos como incrementos salariales, contratos de auditoría, elección de directivos, derechos pecuniarios, aprobación de políticas institucionales, estructura organizacional, descuentos para administrativos, etc.

Los cargos directivos establecidos en el Reglamento General para la Universidad El Bosque son: el Rector, los Vicerrectores, el Secretario General, los Directores de División, los Decanos, los Secretarios Académicos y los Directores de Áreas, Departamentos, Carreras o Institutos.

En el caso del Rector, Vicerrectores y Secretario General estos son elegidos por El Claustro por un período de dos años, el proceso establece que esta elección se hace a partir de una terna presentada para cada cargo y la cual es sometida a votación en El Claustro. Ver anexo Actas No. 096 y 104 de El Claustro. El cargo de Vicerrector de Investigaciones se creó a partir del año del año 2013 y le aplica el mismo Reglamento (ver anexo Acta No. 102 de El Claustro).

Es función del Consejo Directivo nombrar o remover Directores de División, Decanos, Secretarios Académicos, Directores de Área, de Oficina, de Departamento, de Programa, de Institutos y demás dependencias académicas o administrativas (Universidad El Bosque, 2001). Para este fin, el Rector presenta las respectivas ternas para la elección de los Decanos y Directores de División; y éstos a su vez, presentan las ternas correspondientes a los cargos derivados en cada unidad.

Las decisiones en cuanto a nombramientos y provisión de cargos directivos, se encuentran contenidas en las respectivas actas, las cuales entran en vigencia una vez son aprobadas y firmadas por la respectiva comisión. Ver anexo Actas No. 984 y 1013 del Consejo Directivo.

En el capítulo VI del Reglamento General se conciben las prohibiciones, el régimen de incompatibilidades, inhabilidades y calidades de los directivos; de igual forma, en los artículos comprendidos entre el 47 y el 56, se establecen los requisitos en cuanto a requerimientos académicos y de experiencia profesional necesarios para ocupar los cargos directivos mencionados.

La Universidad El Bosque cuenta con un Reglamento General que establece los mecanismos y exigencias para la provisión de cargos directivos, como evidencia de su aplicación, se cuenta con las respectivas actas de cada órgano de gobierno colegiado que tiene dentro de sus funciones estos nombramientos.

Soportes y anexos

- Reglamento General.
- Anexo Actas No. 096 y 104 de El Claustro – Elección de Rector, Vicerrectores y Secretario General.
- Anexo Acta No. 102 de El Claustro – Aprobación de la creación de la Vicerrectoría de Investigaciones.
- Anexo Acta No. 984 del Consejo Directivo - Elección de Decanos, Directores de División y Departamentos.
- Anexo Acta No. 1013 - Elección de Secretarios Académicos, Directores de Programa, Directores de Área y Coordinadores de Programa.

Indicador: ID265 - Información verificable sobre la existencia de procedimientos y mecanismos para evaluar el desempeño de los cargos directivos. Resultados obtenidos en los tres últimos años.

La Universidad El Bosque para evaluar cada uno de los cargos directivos, solicita informes sobre la gestión realizada durante el periodo correspondiente, es decir el periodo estatutario, dichos informes son presentados ante el Consejo Directivo, el Consejo Académico y El Claustro, órganos rectores de la Universidad. Dentro de este proceso, se realizan las respectivas evaluaciones en concordancia

con los objetivos del cargo, las competencias funcionales, comportamentales y las estrategias de desarrollo necesarias para la unidad que se dirige y la institución.

La Universidad El Bosque con el fin de evaluar el desempeño de los cargos directivos, les solicita a los encargados la presentación de un informe de labores realizadas durante el período estatutario para el cual fueron nombrados. El informe es presentado ante los órganos directivos colegiados competentes, quienes realizan la evaluación de su gestión de manera respetuosa, constructiva y objetiva, allí es donde se evidencian los resultados obtenidos con relación a las funciones del cargo, los objetivos de la unidad que se dirige, los ejes del Plan de Desarrollo Institucional y sus correspondientes programas y proyectos. Los resultados obtenidos del proceso se plasman en los respectivos actos administrativos que profieren estos órganos.

Por otra parte los Decanos, Directores de Programa, Directores de División, Secretarios Académicos y Directores de Áreas, Departamentos, Programas o Institutos, presentan su informe de gestión cada semestre en la reuniones denominadas: "Planeación, Presupuesto, Calidad y Nómina" en las cuales se cuenta con la participación del Rector y los Vicerrectores, allí cada uno de los directivos, muestra su informe respecto al área que dirige en dónde se evidencia especialmente la planeación realizada y acorde con ello, los resultados obtenidos. Este mecanismo se torna como elemento fundamental para la toma de decisiones asertivas en cuanto a los diversos talentos de la gestión institucional.

Como parte del mejoramiento continuo y evidenciando la necesidad de una evaluación formal en cuanto al desempeño de los directivos de la Institución, la Universidad estructuró un instrumento de evaluación el cual fue aplicado a los cargos directivos para el período 2012-2014. Los criterios de evaluación son valorados de acuerdo con el desempeño obtenido en unas áreas de gestión definidas en la herramienta y unas competencias de índole funcional y comportamental. Esta evaluación permite hacer una valoración sobre la gestión del período estatutario anterior, acompañando el tradicional informe de gestión. Ver Anexo Instrumento Evaluación de Desempeño Cargos Directivos.

Ahora bien, en la matriz anexa se encuentra el consolidado de los resultados obtenidos en la primera aplicación del instrumento de evaluación (Mayo de 2014), a los directivos que finalizaron su período de gobierno. De igual forma, reposa en los archivos correspondientes, los planes de gobierno que fueron presentados para ejecutar en el período que inicia. Ver Anexo Matriz Resultados año 2014 - Evaluación de Desempeño Cargos Directivos. La Universidad El Bosque dentro del Sistema de Gestión Institucional y la Política de Calidad y Planeación, ha buscado que la evaluación se convierta en un mecanismo efectivo para encontrar los caminos de una gestión más eficiente y eficaz de sus directivos, respondiendo así al desarrollo de las funciones sustantivas y la generación de procesos innovadores que redunden en el impacto y el mejoramiento de las condiciones de vida en el contexto de la Institución.

Soportes y anexos

- Anexo Matriz Resultados año 2014 - Evaluación de Desempeño Cargos Directivos.
- Anexo Instrumento Evaluación de Desempeño Cargos Directivos.

Indicador: ID266 - Apreciación de la comunidad universitaria acerca de la equidad y transparencia en la toma de decisiones.

La comunidad universitaria tiene la oportunidad de evaluar su apreciación con respecto a la equidad y la transparencia en la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos de la institución. Con ello se asegura la participación democrática por parte de los diversos estamentos y su incidencia en el mejoramiento de dichos procesos.

Sobre este asunto en la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria, al personal administrativo se le indagó sobre el conocimiento de las decisiones tomadas en los órganos de gobierno colegiado correspondientes al Consejo Académico y Consejo Directivo, concernientes a la dependencia o su trabajo. Así pues, un 41,6% del personal administrativo reporta que algunas veces se da dicho conocimiento, un 31% de esta población aseguran que casi siempre o siempre conocen este tipo de decisiones.

A los directivos, académicos y estudiantes de la Institución se les indagó sobre la transparencia de las decisiones tomadas en los Consejos de Facultad y su equidad y ajuste a los reglamentos, en lo que el 83,3% de los directivos, el 76,1 de los académicos y el 75,9% de los estudiantes encuestados, manifestaron estar de acuerdo con que estas decisiones son transparentes. El 80,3% de los directivos, el 75,9% de los académicos y el 77,8% de los estudiantes consideran que dichas decisiones son equitativas y ajustadas a los reglamentos. Por su parte, los egresados encuestados manifestaron en un 59%, estar de acuerdo con que las decisiones que se toman en los Consejos de Facultad son transparentes. De igual forma, el 60% de esta población está de acuerdo con que existe equidad y ajuste a los reglamentos en la toma de estas decisiones.

Lo anterior, permite evidenciar que la toma de decisiones realizada en la Universidad cumple con los requisitos deseables de equidad y transparencia, de tal forma que redundan en procesos de permanente mejoramiento y en búsqueda de la excelencia. Cabe anotar, que es una oportunidad de mejora la comunicación asertiva con el personal administrativo, para que éstos conozcan las decisiones de su interés, tomadas en los órganos de gobierno colegiado más relevantes para esta población. La comunidad universitaria pondera de manera positiva la equidad y transparencia con la que la Universidad El Bosque, maneja su toma de decisiones en los diferentes órganos de gobierno colegiado y cargos directivos.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID267 - Apreciación de profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de la conformación y dinámica de los organismos colegiados y los procesos de toma de decisiones.

Las elecciones democráticas de representantes ante los organismos colegiados dentro de la Institución, establecen la participación de toda la comunidad universitaria frente a la toma de decisiones en la gestión de la Universidad. Por tal motivo, dentro de las Jornadas de Autoevaluación, la misma comunidad tiene la posibilidad de evaluar la dinámica que han tenido estos organismos.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a la pregunta en donde se indagaba sobre la conformación y dinámica de los consejos y comités, y su contribución efectiva a la toma de decisiones, surgieron los siguientes resultados:

En el caso de los directivos, un 90,9% de la muestra están de acuerdo con que la representación que tienen los diferentes actores de la Universidad en los organismos colegiados (Consejo Directivo, Académico, de Facultad) contribuye a la toma de decisiones. Ahora bien, el 79.7% de los estudiantes, el 79% de los docentes y un 65.6% del personal administrativo, están de acuerdo con dicha afirmación.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que los procesos que conllevan a la toma de decisiones a través de los organismos colegiados han sido de valor para los procesos académicos y

administrativos de la Universidad. Así mismo, la permanente representación de los diversos estamentos, hace que la conformación de los órganos de gobierno sea participativa y democrática a favor de la gestión institucional.

La apreciación de directivos, profesores, estudiantes y administrativos en este aspecto, determina el carácter interactivo generado a través de los órganos de gobierno con el resto de integrantes de los grupos de interés.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID268 - Información verificable sobre la existencia y aplicación de procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión.

La División de Evaluación y Planeación es la Unidad encargada de realizar el seguimiento a los avances y desarrollos generados desde los planes de mejoramiento.

La Universidad El Bosque trabaja en la búsqueda de la excelencia para satisfacer adecuadamente las necesidades de sus grupos de interés; por tanto, promueve en su talento humano la cultura de la planeación y la calidad, a través de la autoevaluación, la autorregulación y el autocontrol, como herramientas fundamentales que sirven para realizar diagnóstico, generar acciones de mejoramiento, concertar y conciliar entre actores, y permitir la toma de decisiones en la búsqueda de los más altos estándares en las actividades derivadas de su Misión (Universidad El Bosque, 2012). La División de Evaluación y Planeación es la dependencia encargada de apoyar a las unidades académicas y administrativas, en todos los procesos relacionados con la gestión de la calidad, asegurando la homogeneidad de su estructura, su articulación con el Modelo de Autoevaluación Institucional, su correspondencia con el presupuesto asignado y el seguimiento a la ejecución de los mismos.

Existen dos instancias en las que se da cuenta de las actividades inherentes al control, al seguimiento y la evaluación de la gestión en cada uno de los niveles, de un lado está el Comité Institucional de Autoevaluación y por otro, los Comités en cada una de las Facultades, los cuales cuentan con la participación de los distintos estamentos y su objetivo fundamental se orienta a la planeación, implementación y operacionalización de los procesos de autoevaluación y autorregulación.

Es una premisa dentro de la Universidad, el que la gestión de la calidad lleve a incorporar los resultados de los procesos evaluativos a los planes de mejoramiento y desarrollo, y por ende, a facilitar la implementación de cambios institucionales que redunden en beneficios a toda la comunidad académica. La Universidad El Bosque contempla procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión, los cuales son aplicados desde la División de Evaluación y Planeación.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.
- Política de Calidad y Planeación.

Indicador: ID269 - Información verificable sobre los resultados de los ejercicios de auditoría interna sobre la gestión de la institución.

La Universidad en su interés de asegurar la transparencia en todos los procesos institucionales, decidió que la auditoría interna se contratara con una empresa externa de trayectoria en este campo;

estos ejercicios se enmarcan dentro de un plan de trabajo establecido y tienen como fin mejorar los diversos procesos al servicio de la academia.

La Institución celebra contratos de prestación de servicios profesionales, para la realización de servicios de control interno. Prueba de ello se evidencia en el último contrato celebrado en el mes de enero del año 2012, por convocatoria privada, en el cual se estipula la auditoría de índole académica, de sistemas y de control interno.

Así pues, los procesos relacionados con la inscripción, la selección, la admisión y la matrícula; grados y sus controles académicos; seguridad y custodia de las notas; nómina, carga y reglamento docente; y el servicio de audiovisuales se enmarcan dentro de la **auditoría académica**.

De otro lado, dentro de la **auditoría de control interno** se contemplan procesos relacionados con la tesorería; el ciclo de ingresos; almacén y compras; y cartera.

Por último, en la **auditoría de sistemas** se incluye lo correspondiente a la relación de recursos informáticos; el acceso a los sistemas de información; los diagramas de flujo de procesos; las bases de datos y aplicaciones; la integración de aplicaciones; y los procesos de desarrollo de software en la organización.

Los respectivos informes generados por la empresa consultora, reposan en la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad, dependencia encargada de la dirección y supervisión de dicho contrato. Ver Anexo Informes de Auditoría Interna.

Vale la pena señalar que en el mes de noviembre del año 2013, la Institución tuvo una visita por parte del Ministerio de Educación Nacional con el objetivo de verificar el cumplimiento de las normas legales e internas que regulan la educación superior, así como las condiciones de calidad en el marco de la oferta y desarrollo del servicio educativo. Resultado de dicho proceso se establecieron tres oportunidades de mejora relacionadas con Bienestar Institucional y su porcentaje asignado del presupuesto general, el seguimiento financiero al Plan de Desarrollo Institucional y los reportes de cuenta contable desde el aplicativo People Soft (ver anexo Informe Visita del MEN 2013).

La Universidad El Bosque asegura la transparencia en los diversos procesos a través de un ejercicio continuo de auditoría interna.

Soportes y anexos

- Reglamento General.
- Anexo Acta de Inicio Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría Externa.
- Anexo Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría Externa. UNBOSQUE P.S. 002-2012.
- Anexo Informes de Auditoría Interna.
- Anexo Informe Visita del MEN 2013.

Indicador: ID270 - Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo acerca de los procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Las Jornadas de Autoevaluación son los medios que se utilizan dentro de la Universidad para determinar el grado de conocimiento de la comunidad universitaria en cuanto a los mecanismos de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas que indagaban sobre si los procedimientos y mecanismos de control, seguimiento y evaluación contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 83.3% de los directivos, el 87.7% de los profesores, el 88,5% de los estudiantes y el 78,7% del personal administrativo, están de acuerdo con que los procedimientos de la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

Ahora bien, con relación a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales, a través de los mecanismos de control usados por la Universidad, un 80,3% del personal administrativo y en la misma proporción los directivos, están de acuerdo. De igual forma, el 86,2% de los docentes y el 87,9% de los estudiantes también manifestaron estar de acuerdo.

Con respecto a los procesos de seguimiento y evaluación, el 85,2% de la muestra de personal administrativo y el 89,4% de los directivos están de acuerdo con que éstos contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

Por su parte, el 88,3% de los académicos y el 88,1% de los estudiantes expresaron su acuerdo.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que la percepción por parte de los estudiantes, los profesores, los directivos y el personal administrativo sobre los procedimientos y mecanismos utilizados para ejercer las funciones de control, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, es positiva y se encamina al logro de los objetivos institucionales.

Los niveles de apreciación por parte de estos estamentos son adecuados y acordes con lo que la Universidad se ha planteado dentro de la implementación de una cultura de la calidad.

La gestión institucional se caracteriza por la presencia permanente del control, el seguimiento y la evaluación continua en tanto los avances e impedimentos que se presentan en el desarrollo de los diversos proyectos, tanto de índole académica como administrativa.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID271 - Número de estudiantes matriculados en la institución/Número total del personal administrativo en TCE.

En el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016 en su eje estratégico No. 4, el talento humano es factor de diferenciación y competitividad, es por ello que en el programa Desarrollo del Equipo Administrativo se convierte en el soporte y apoyo para todo el engranaje académico, a través de sus procesos y procedimientos los cuales permiten cumplir con los objetivos institucionales.

La institución a lo largo de los últimos años ha consolidado la calidad del equipo administrativo con las competencias para que puedan brindar un servicio que responda integralmente a las necesidades de los usuarios y los de la Institución en sí.

Es por ello que la Universidad El Bosque establece la relación entre el personal administrativo disponible y los estudiantes que se matriculan cada período académico, ver Tabla 1:

Tabla 1. Relación entre estudiantes y administrativos.

Período	Estudiantes ¹	Administrativos	Índice
2014-1	10.733	464	23,13
2013-2	9.872	451	21,89
2013-1	9.881	451	21,91
2012-2	9.207	432	21,31
2012-1	9.190	432	21,27
2011-2	8.323	410	20,30
2011-1	8.065	410	19,67

Fuente: Departamento de Talento Humano y Centro de Servicios Integrales.

Tal y como puede apreciarse en la tabla, en el último período reportado (2014-1), existe una relación de estudiantes matriculados por personal administrativo en TCE de 1:23, es decir por cada 23 estudiantes hay 1 persona de carácter administrativo, lo que ha permitido atender los requerimientos generados de la población estudiantil con suficiente diligencia y oportunidad en la respuesta. Cabe anotar que dentro de los matriculados, se tienen en cuenta los correspondientes al Curso Básico de Nivelación.

La gestión institucional especialmente en lo relacionado con la docencia, la investigación y la proyección social, se encuentra debidamente soportada por el esquema de gestión administrativa con que cuenta la Universidad.

La Universidad El Bosque tiene un índice de eficiencia adecuado en la atención de la población estudiantil, en cuanto a temas de índole administrativo se refiere.

Para la Universidad El Bosque el quehacer del equipo administrativo ha estado enfocado a la calidad de la atención de los estudiantes y a la prestación del servicio de cada una de las unidades de la institución, de una manera eficiente y eficaz.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.
- Estadísticas de Talento Humano y Centro de Servicios Integrales.

Indicador: ID272 - Información verificable sobre el régimen aplicado al personal administrativo, en especial sobre los sistemas de contratación y ascenso.

Para la Universidad El Bosque la contratación de sus administrativos se hace bajo el marco de las directrices laborales, estatales y las particulares, donde cuentan con todas las prestaciones de Ley y el régimen de seguridad social, lo que conlleva a generar una estabilidad, un compromiso y un sentido de pertenencia de los administrativos para con la Institución, ya que la contratación que se efectúa es netamente laboral y directamente con la empresa.

Para la Universidad su talento humano es un factor de diferenciación y persigue el desarrollo de sus competencias acordes con los objetivos, misión y visión institucionales, para que con ello los trabajadores puedan ascender a cargos de mayor jerarquía, siempre y cuando el perfil de los mismos lo permita.

La Universidad El Bosque dentro del proceso de contratación, busca que la vinculación y contratación del área administrativa esté acorde a las necesidades de la institución, así como a su estructura organizacional y su crecimiento permanente. De esta forma, semestre a semestre son revisados los cargos de la estructura administrativa de las diferentes unidades en las reuniones de “Planeación, Presupuesto, Calidad y Nómina”, con el fin de establecer los nuevos requerimientos o modificaciones de cargos.

Durante los últimos años, la Universidad El Bosque ha abonado todos sus esfuerzos para la elaboración y fortalecimiento de los diferentes perfiles de los cargos administrativos, lo que ha permitido que los funcionarios del área administrativa participen en las diferentes convocatorias internas, lo que conlleva a que estos trabajadores tengan prioridad en el proceso de selección para el cargo vacante. En este proceso de ascenso la Institución centra su interés básicamente en la trayectoria académica, experiencia, compromiso y responsabilidad en las labores que le hayan sido encomendadas.

La Universidad El Bosque privilegia la duración del vínculo entre el personal administrativo y la Universidad, ha fomentado la estabilidad laboral, espacios de crecimiento y desarrollo y la consolidación de un cuerpo administrativo de alta calidad para la Institución. Esto permite en parte el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Soportes y anexos

- Reglamento de Trabajo.
- Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016

Indicador: ID273 - Información verificable sobre la formación y experiencia del personal que ocupa los principales cargos administrativos.

La Universidad El Bosque ha buscado y convocado personas a través de diversos perfiles, que demuestren la cualificación idónea para ocupar los principales cargos administrativos, siempre enfocándose en la formación y en la experiencia del mismo.

En el caso de los Decanos, Directores de Área, Directores de División, Directores de Programa y Secretarios Académicos, el Consejo Directivo formalizó los perfiles establecidos para estos cargos a través del Acuerdo No. 12633 derivado de las Actas No. 1038 de Mayo 28 de 2014 y No. 1039 de Junio 11 de 2014.

De igual forma, la Universidad se ha enfocado en la construcción de los principales perfiles de los cargos administrativos, los cuales inician con el objetivo del cargo en donde se describe la razón de ser del mismo, a su vez establece la formación académica requerida y la experiencia profesional. De igual manera, en él se describen las funciones inherentes al cargo lo que permite verificar si la formación y la experiencia del candidato es la apropiada para asumirlo. No se dejan de lado las competencias gerenciales, cognitivas, comportamentales e instrumentales, que contribuyen a la búsqueda de un perfil integral.

Una etapa del proceso de selección implementado por la Universidad El Bosque, es la verificación de la formación y experiencia de los candidatos a ocupar los principales cargos administrativos, a través de la confirmación de títulos académicos, así como las referencias laborales, esto con el fin de confrontar la experiencia de dicho candidato antes de ser vinculado.

Con el objetivo de continuar la verificación de la formación y la experiencia de los principales cargos administrativos, la Universidad a lo largo de la vinculación, solicita la actualización de las historias laborales requiriendo los títulos académicos obtenidos en los años recientes.

La Universidad cuenta con los soportes documentales de cada uno de los funcionarios que ocupan los principales cargos administrativos en la historia laboral y garantiza la correspondencia entre los diferentes perfiles, experiencia y trayectoria.

Soportes y anexos

- Anexo Acuerdo Consejo Directivo No. 12633.
- Anexo Acta No. 1038 de Mayo 28 de 2014 Consejo Directivo.
- Anexo Acta No. 1039 de Junio 11 de 2014 Consejo Directivo.
- Anexo Perfiles de los Principales Cargos Administrativos.
- Historias Laborales en Talento Humano.

Indicador: ID274 - Información verificable sobre los criterios que orientan la asignación de funciones para el personal administrativo.

La Universidad El Bosque ha elaborado, actualizado y evaluado la asignación de funciones para el personal administrativo mediante la descripción de cargos y perfiles, los cuales reposan en el Departamento de Talento Humano.

Acorde con lo estipulado en el Eje Estratégico No. 4 del Plan de Desarrollo Institucional, la Universidad El Bosque consolida el capital humano como un equipo de trabajo comprometido, proactivo, creativo, participativo, con liderazgo y capacidad de autogestión para el logro de los objetivos institucionales y personales (Universidad El Bosque, 2012).

Sobre este particular, el perfil de cada cargo de carácter administrativo en la Universidad El Bosque, se encuentra elaborado acorde con las necesidades de la Unidad a la cual se encuentra inscrita y los requerimientos que ésta haya realizado, en concordancia con las metas asignadas y su alineación al Plan de Desarrollo Institucional.

Dentro del perfil se conciben aspectos como: la formación, la especialidad o experiencia en un campo definido, conocimientos requeridos, competencias e incluso cualidades que se espera tenga la persona que ocupa el cargo. Periódicamente son revisados los perfiles respectivos, de tal forma que estén actualizados y correspondan a las expectativas y necesidades de cada unidad.

Es por ello que dentro del perfil no solamente se contemplan las funciones del cargo, sino también las competencias, lo permite tener criterios claros sobre el candidato que se requiere para desempeñarlo. El formato de Perfil de Cargos se estructura con los siguientes apartados: objetivo del cargo, perfil ocupacional, conocimientos requeridos, funciones a desempeñar, competencias y experiencia. Ver Anexo Formato Perfil de Cargos Universidad El Bosque. En este sentido, la Institución se enfoca en poseer un equipo administrativo con las competencias que permitan dar el soporte y servicio adecuados de acuerdo con los requerimientos de la organización (Universidad El Bosque, 2012).

Los perfiles de los cargos administrativos le han permitido a la Universidad establecer claramente las funciones, que de hecho están articuladas con los diferentes planes de área y que han contribuido al logro de los objetivos institucionales.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.
- Anexo Formato Perfil de Cargos Universidad El Bosque.

Indicador: ID275 - Información verificable sobre los procedimientos y mecanismos utilizados para evaluar el desempeño del personal administrativo. Resultados obtenidos en los últimos tres años.

La Universidad El Bosque con el ánimo de buscar una mejora continua del talento humano administrativo, aplica de manera semestral o anual, o en período de prueba, según sea el caso, un instrumento de evaluación de desempeño el cual permite valorar la gestión y el cumplimiento de los funcionarios frente a las funciones y responsabilidades del cargo.

En este marco de acción, la evaluación de desempeño se concentra en la valoración del cumplimiento a cabalidad de las funciones establecidas para cada cargo, de acuerdo con las capacidades y conocimientos de la persona que lo ocupa. La evaluación es realizada por el jefe inmediato en compañía de su colaborador.

Los criterios en los que se centra la evaluación de desempeño se estructuran alrededor de aspectos como: la calidad del trabajo, la iniciativa, la disposición para aprender, el cumplimiento oportuno de sus funciones, las relaciones interpersonales, el compromiso institucional, entre otros. Es así como se plantea una comparación con el desempeño ideal y de allí, se extractan las brechas detectadas, con el fin de establecer las acciones de mejoramiento a implementar.

Es materia de revisión por supuesto, el cumplimiento de dichas acciones de mejoramiento durante el período inmediatamente posterior a la evaluación realizada. En el documento anexo, pueden revisarse los resultados más relevantes producto de las evaluaciones realizadas durante los últimos tres años.

La Universidad El Bosque cuenta con los procedimientos y mecanismos necesarios para evaluar el desempeño del personal administrativo, en el marco de una Cultura de la Calidad.

Soportes y anexos

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Plan de Desarrollo Institucional.
- Anexo Resultados Evaluación Desempeño Administrativos 2011 – 2014.
- Anexo Evaluación de Desempeño Cargos Administrativos.

Indicador: ID276 - Información verificable sobre contenido, cobertura y continuidad de los programas para la formación del personal administrativo y su correspondencia con los objetivos institucionales.

La Universidad El Bosque brinda capacitación, formación y entrenamiento de competencias cognitivas, instrumentales y actitudinales relacionadas con el quehacer del equipo administrativo, de ahí que se han destinado recursos para ello. De igual manera, se apoya la formación profesional tanto en pregrado como para posgrados, lo que ha conllevado a fortalecer el talento humano administrativo.

Según lo planteado en el Plan de Desarrollo Institucional - PDI, la dinámica de cambio permanente que se genera en las Instituciones de Educación Superior, han hecho que sea necesario fortalecer los esquemas de planeación estratégica y articulado a ello, el funcionamiento de los procesos y el seguimiento y medición de logros; lo anterior, requiere de una actualización permanente en diversos temas que fortalezcan el equipo administrativo de la Universidad El Bosque (Universidad El Bosque, 2012).

A partir de lo estipulado en el Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016, en el proyecto Desarrollo del Equipo Administrativo, la Universidad ha fomentado la formación de sus administrativos en diferentes campos a través de la figura de préstamos condonables hoy denominado "Auxilios Económicos para Capacitación", los cuales permiten apoyar financieramente el desarrollo y la culminación desde una carrera hasta una especialización o maestría, con el único fin de que una vez culminada la formación, el personal continúe vinculado a la institución y aplique los conocimientos adquiridos en su campo laboral.

Por otro lado, la Institución ofrece apoyos económicos para la asistencia a cursos, eventos, diplomados, seminarios u otro tipo de actividades de educación no formal. Para ello se evalúa la actividad teniendo en cuenta la pertinencia e interés para la Unidad a la que pertenece el empleado y las funciones que desarrolla, propendiendo así por consolidar una formación permanente del personal.

La información sobre las diferentes capacitaciones realizadas por la Institución para el mejoramiento del personal administrativo, reposan en los archivos de la Oficina de Talento Humano, los cuales se encuentran disponibles para su respectiva consulta.

La Universidad El Bosque consolida las competencias necesarias a través de estos mecanismos de formación, generando el apoyo adecuado para el desarrollo y cumplimiento de los postulados misionales.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.
- Anexo Procedimiento para Solicitud de Auxilio Capacitación.
- Anexo Contrato Auxilio Educativo para Capacitación.
- Anexo Relación de Recursos Destinados para Capacitación.

Indicador: ID277 - Apreciación del personal administrativo sobre el apoyo recibido para el desempeño de las labores administrativas.

El personal administrativo a través de las Jornadas de Autoevaluación, participa en la valoración del apoyo que le brinda la Universidad frente a sus actividades laborales, evaluando los recursos tecnológicos, espacios físicos, reconocimientos, recursos destinados para la formación académica y becas de estudio.

En la encuesta dirigida al personal administrativo y frente a la pregunta en donde se indagaba sobre el apoyo recibido por parte de la Institución para el desempeño de las labores administrativas, el 78,7% de los administrativos manifestaron que reciben el suficiente apoyo por parte de la Institución para el desempeño de sus funciones.

Cabe anotar que la Universidad facilita los espacios adecuados, equipos tecnológicos actualizados y demás recursos necesarios para el ejercicio del quehacer cotidiano en la institución. Además, ofrece incentivos para la formación profesional y continuada que contribuyen a la permanente cualificación del talento humano de la Universidad.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que existe una apreciación positiva por parte del personal administrativo, sobre el apoyo que recibe de la Universidad y en concordancia con la labor que desempeñan. Estos niveles de apreciación están acordes con lo que la Universidad se ha planteado al propender por otorgar un entorno laboral amigable, participativo y de continuo aprendizaje.

La Universidad El Bosque ofrece los recursos necesarios a su equipo administrativo, para el ejercicio de una labor efectiva y acorde con los resultados deseados.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID278 - Apreciación de profesores y estudiantes sobre la eficiencia del personal administrativo.

Las Jornadas de Autoevaluación involucran a todos los miembros de la comunidad universitaria; es el espacio en el cual los estudiantes y académicos evalúan y califican el apoyo y servicio que les brinda el personal administrativo en la gestión administrativa de los procesos académicos.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas en donde se indagaba sobre la eficiencia del personal administrativo en tanto su atención integral y la atención al dar información, el 81,4% de los estudiantes manifestaron que dicho nivel de eficiencia es adecuado y el 83,2% consideran oportuna la atención brindada en el momento de recibir información. Por su parte, el 88,5% de los profesores calificaron como eficiente la atención y el 86.2% como oportuna la atención al brindar información.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que existe un apropiado desempeño y atención a los diferentes procesos por parte del personal administrativo. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a la adecuada y oportuna Cultura del Buen Servicio.

La Universidad El Bosque cuenta con personal administrativo en capacidad de atender los diferentes procesos de gestión administrativa con oportunidad, pertinencia y eficiencia.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Característica 24. Procesos de comunicación interna.

“La institución mantiene procesos y mecanismos de comunicación e información, participación y políticas para la adecuada motivación y capacitación continua de los miembros de la institución.”

Existencia de estrategias y medios de comunicación e información adecuados al tamaño y estructura de la institución.

La Universidad El Bosque en su Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2016, define el programa de Comunicaciones, el cual responde a la necesidad de una interacción adecuada con su entorno: comunidad académica y grupos de interés. El quehacer de las comunicaciones a nivel institucional es estratégico y transversal, atendiendo las funciones propias de su Misión y la dinámica generada a partir del desarrollo de las mismas.

El programa de Comunicaciones se ejecuta a través de tres proyectos orientados a fortalecer la comunicación corporativa: orientada a la consolidación de la imagen institucional y la forma como conjuga su razón de ser con las características diferenciadoras que la cualifican; la comunicación interna: atendiendo la información emanada hacia los públicos internos de la Institución; y la comunicación externa: en dónde se afianzan, administran y conservan las relaciones con los medios de comunicación y su incidencia directa en el posicionamiento que la Universidad desea lograr (Universidad El Bosque, 2012).

Los lineamientos con respecto a las comunicaciones establecidas por la Universidad El Bosque, recogen los anteriores proyectos que propenden por lograr una adecuada atención a los desarrollos académicos, investigativos y de proyección social que realiza, así como una motivación y permanente información acerca del quehacer institucional.

Por su parte, la Oficina de Desarrollo ha tenido el compromiso de mejorar permanentemente los mecanismos empleados para la difusión de las comunicaciones y la información institucional, por ello ha implementado estrategias como: boletines U al día de carácter impreso, Facultad Informa, Talento El Bosque, El Bosque te Informa y Egresados El Bosque (Universidad El Bosque, 2013).

La información dada a los diferentes tipos de población de la Universidad El Bosque, cuenta con características de pertinencia, oportunidad, veracidad y eficacia que garantizan la apreciación generada por parte de estos grupos hacia la razón de ser Institucional, sus logros, sus desarrollos de carácter innovador y estratégico, y la calidad de los servicios que ofrece.

En este sentido, los diferentes medios usados para la comunicación y la circulación de información en la Universidad El Bosque, son pensados y constituidos en razón de la población a la cual están dirigidos, así como la intencionalidad informativa que los subyace.

Los proyectos adelantados por la Universidad en cuanto a comunicación se refieren, se enfocan en la proyección de mensajes adecuados, la intervención en los diferentes escenarios comunicacionales, y la conversión de los hechos académicos en noticia, todo ello unido al afianzamiento de la relación con el público interno y externo de la Institución. En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas en donde se indagaba

sobre la efectividad de los sistemas de comunicación establecidos por la Institución y la eficacia de los medios de comunicación institucional, el 79,9% de los estudiantes manifestaron que el nivel de eficacia es adecuado para los medios de comunicación institucional y un 82,5% consideran que los sistemas de comunicación son efectivos o muy efectivos.

Por su parte el 86.8% de los profesores calificaron como muy efectivos o efectivos los sistemas de comunicación, en este mismo orden un 84.2% consideraron eficaces o muy eficaces los medios de comunicación institucional. Así mismo, el 96,3% de la muestra de los egresados manifiestan que los sistemas de comunicación establecidos por la Institución son efectivos y en la misma proporción, consideraron que la eficacia de estos medios es adecuada.

Adicionalmente, el 73,8% de los administrativos y el 77,3% de los directivos señalan que son efectivos los sistemas de comunicación establecidos por la Institución, en cuanto a los medios de comunicación institucional, el 73,8% de la muestra de personal administrativo y el 74,2% de los directivos manifiestan que son eficaces.

Se puede evidenciar que existe un adecuado manejo de los medios de comunicación e información que usa la Universidad y el cumplimiento de sus funciones comunicativas e informativas hacia los diferentes grupos de interés. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a una adecuada y oportuna comunicación con su contexto.

Ahora bien, la Oficina de Tecnología es la dependencia encargada de garantizar el adecuado funcionamiento de la Intranet para la Universidad El Bosque, para ello cuenta con los recursos tecnológicos y humanos que soportan su funcionalidad y permanente disponibilidad de los servicios propios de este esquema de información.

Uno de los objetivos planteados en el Programa de TIC para la Universidad El Bosque, es precisamente facilitar las comunicaciones utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por ello la Oficina de Tecnología contempla los criterios necesarios de funcionalidad, navegación, mantenimiento y actualización de los diferentes servicios ofrecidos, incluyendo la Intranet.

De igual forma, se contemplan las herramientas necesarias para fortalecer la relación con los usuarios internos, aplicando criterios de usabilidad, accesibilidad y navegación de carácter amigable al usuario, los cuales se encuentran descritos en el Anexo Características del Funcionamiento de la Intranet de la Universidad El Bosque.

Con respecto al uso del correo electrónico, este es un servicio permanente y garantizado para todos los miembros de la comunidad universitaria (profesores, estudiantes y personal administrativos), propende por fortalecer la relación con los usuarios y las que puedan generarse entre estos, siendo un recurso que permite el fortalecimiento de la comunidad académica y facilita las comunicaciones. En el Anexo Uso del Correo Electrónico, pueden evidenciarse aspectos como la usabilidad de esta herramienta en cada uno de los estamentos, así como las particularidades del servicio para la Institución y las estadísticas correspondientes.

En cuanto a la apreciación de la comunidad universitaria y frente a la pregunta en donde se indagaba sobre la eficiencia de la comunicación que establece la Institución por medio del correo electrónico, el 79,4% de los estudiantes y el 84% de los egresados manifestaron que el nivel de eficiencia es adecuado. Por su parte el 85.4% de los profesores calificaron dentro del mismo orden esta eficiencia; así como el 75,4% del personal administrativo y el 77,3% de los directivos, indicaron que la eficiencia del correo electrónico es adecuada y corresponde a los requerimientos institucionales, facilitando la labor de cada persona.

Así pues se muestra como el correo electrónico se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades inherentes al quehacer institucional, por parte de sus diferentes actores. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a la adecuada y oportuna Cultura del Buen Servicio.

Igualmente se indagó a la comunidad universitaria sobre la funcionalidad y actualización permanente de la página web de la Institución, cerca del 90% de los estudiantes manifestaron su acuerdo en que la página Web se encuentra actualizada y el 89,3% consideran que es funcional. Un 87% de los egresados encuestados la consideran funcional y un 87,3% están de acuerdo con que la página Web institucional se mantiene actualizada. Por su parte, el 91,2% de los académicos la consideran funcional y el 90.1 % actualizada.

En el mismo sentido, el 80% del personal administrativo y el 83,3% de los directivos encuestados indicaron que es funcional. Ahora bien, un 74,8% del personal administrativo y un 72,7% de los directivos consideraron que el sitio web permanece actualizado.

Estos resultados permiten demostrar que los usuarios de la página Web encuentran la información concreta y acceden a la misma de un modo sencillo y rápido. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a la adecuada y oportuna Cultura del Buen Servicio, además de acercar el usuario a la Institución.

Indicadores de la Característica 24

Indicador: ID279 - Información verificable sobre políticas y estrategias para el manejo de la información y la comunicación.

El eje I Desarrollo Estratégico y de Calidad del Plan de Desarrollo Institucional 2011–2016, incluye el Programa de Comunicaciones el cual busca entre otros aspectos, expandir los espacios de encuentro y de intercambio, además de fortalecer la identidad institucional teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de los estamentos de la Institución y centralizándolas (Universidad El Bosque, 2012). La dependencia encargada de gestionar los procesos relacionados con la comunicación interna y externa de la Institución es el Área de Comunicaciones de la Oficina de Desarrollo.

Teniendo en cuenta que la Universidad El Bosque presta un servicio de carácter público, se estructura el programa de Comunicaciones, el cual responde a la necesidad de una interacción adecuada con su entorno: comunidad académica y grupos de interés. El quehacer de las comunicaciones a nivel institucional es estratégico y transversal, atendiendo las funciones propias de su Misión y la dinámica generada a partir del desarrollo de las mismas.

El programa de Comunicaciones se ejecuta a través de tres proyectos orientados a fortalecer la comunicación corporativa: orientada a la consolidación de la imagen institucional y la forma como conjuga su razón de ser con las características diferenciadoras que la cualifican; la comunicación interna: atendiendo la información emanada hacia los públicos internos de la Institución; y la comunicación externa: en dónde se afianzan, administran y conservan las relaciones con los medios de comunicación y su incidencia directa en el posicionamiento que la Universidad desea lograr (Universidad El Bosque, 2012).

Los lineamientos con respecto a las comunicaciones establecidas por la Universidad El Bosque, recogen los anteriores proyectos y los enmarca en unos lineamientos de carácter institucional que propenden

por lograr una adecuada atención a los desarrollos académicos, investigativos y de proyección social que realiza, así como una motivación y permanente información acerca del quehacer institucional.

La Universidad El Bosque cuenta con políticas y estrategias determinadas para el manejo de la información y la comunicación dirigidas a las diversas poblaciones que constituyen su contexto y zona de influencia.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.

Indicador: ID280 - Información verificable sobre los medios de comunicación e información y su circulación en la institución.

Desde la Oficina de Desarrollo se coordinan los procesos de comunicación Interna y Externa de la Universidad El Bosque. Entre los medios que se utilizan se destacan: la página Web, El Bosque te informa, Correo institucional, Carteleras y folletos, Publicaciones en periódicos, entre otros.

La Oficina de Desarrollo ha tenido el compromiso de mejorar permanentemente los mecanismos empleados para la difusión de las comunicaciones y la información institucional, por ello ha implementado estrategias como: boletines U al día de carácter impreso, Facultad Informa, Talento El Bosque, El Bosque te Informa y Egresados El Bosque (Universidad El Bosque, 2013).

La información dada a los diferentes tipos de población de la Universidad El Bosque, cuenta con características de pertinencia, oportunidad, veracidad y eficacia que garantizan la apreciación generada por parte de estos grupos hacia la razón de ser Institucional, sus logros, sus desarrollos de carácter innovador y estratégico, y la calidad de los servicios que ofrece.

En este sentido, los diferentes medios usados para la comunicación y la circulación de información en la Universidad El Bosque, son pensados y constituidos en razón de la población a la cual están dirigidos, así como la intencionalidad informativa que los subyace.

Los proyectos adelantados por la Universidad en cuanto a comunicación se refieren, se enfocan en la proyección de mensajes adecuados, la intervención en los diferentes escenarios comunicacionales, y la conversión de los hechos académicos en noticia, todo ello unido al afianzamiento de la relación con el público interno y externo de la Institución.

En el Anexo Medios de Comunicación e Información de la Universidad El Bosque, se pueden evidenciar aquellos utilizados de acuerdo con el proyecto del que se derivan.

Así las cosas, la Universidad El Bosque contempla medios de comunicación e información que dan cuenta de los hechos institucionales y se constituyen en el medio de conexión con su contexto.

Soportes y anexos

- Informe para la Evaluación de Seguimiento de la Asociación Europea de Universidades (EUA).
- Anexo Medios de Comunicación e Información de la Universidad El Bosque.

Indicador: ID281 - Apreciación de los usuarios sobre la eficacia de los medios de comunicación e información.

La comunidad universitaria, dentro de las Jornadas de Autoevaluación, evalúa la suficiencia y eficacia de los diferentes medios de comunicación que emplea la Universidad para mantener informados y actualizados de manera oportuna a sus grupos de interés.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas en donde se indagaba sobre la efectividad de los sistemas de comunicación establecidos por la institución y la eficacia de los medios de comunicación institucional, el 79,9% de los estudiantes manifestaron que el nivel de eficacia es adecuado para los medios de comunicación institucional y un 82,5% consideran que los sistemas de comunicación son efectivos o muy efectivos.

Por su parte el 86.8% de los profesores calificaron como muy efectivos o efectivos los sistemas de comunicación, en este mismo orden un 84.2% consideraron eficaces o muy eficaces los medios de comunicación institucional. Así mismo, el 96,3% de la muestra de los egresados manifiestan que los sistemas de comunicación establecidos por la institución son efectivos y en la misma proporción, consideraron que la eficacia de estos medios es adecuada.

Adicionalmente, el 73,8% de los administrativos y el 77,3% de los directivos señalan que son efectivos los sistemas de comunicación establecidos por la Institución; en cuanto a los medios de comunicación institucional, el 73,8% de la muestra de personal administrativo y el 74,2% de los directivos manifiestan que son eficaces.

Tal y como se puede apreciar, los resultados obtenidos permiten demostrar que existe un adecuado manejo de los medios de comunicación e información que usa la Universidad y el cumplimiento de sus funciones comunicativas e informativas hacia los diferentes grupos de interés. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a una adecuada y oportuna comunicación con su contexto.

Ha sido un reto para la Universidad El Bosque y un factor de mejoramiento continuo, lo relacionado con sus medios de comunicación e información, especialmente en lo referente a la divulgación oportuna, eficiente y pertinente de los diversos eventos de interés para la comunidad educativa.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID282 - Información verificable sobre la existencia y características del funcionamiento de intranet.

La intranet es uno de los principales medios de información y comunicación que establece la Universidad con su comunidad educativa, razón por la cual se establecen las características necesarias para acreditar un óptimo funcionamiento.

La Oficina de Tecnología es la dependencia encargada de garantizar el adecuado funcionamiento de la Intranet para la Universidad El Bosque, para ello cuenta con los recursos tecnológicos y humanos que soportan su funcionalidad y permanente disponibilidad de los servicios propios de este esquema de información.

Uno de los objetivos planteados en el Programa de TIC para la Universidad El Bosque, es precisamente facilitar las comunicaciones utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por ello la Oficina de Tecnología contempla los criterios necesarios de funcionalidad, navegación, mantenimiento y actualización de los diferentes servicios ofrecidos, incluyendo la Intranet.

De igual forma, se contemplan las herramientas necesarias para fortalecer la relación con los usuarios internos, aplicando criterios de usabilidad, accesibilidad y navegación de carácter amigable al usuario, los cuales se encuentran descritos en el Anexo Características del Funcionamiento de la Intranet de la Universidad El Bosque.

La Institución cuenta con una Intranet sólida y robusta, que contribuye al mejoramiento en las condiciones de trabajo para muchos de los usuarios internos de la Universidad El Bosque.

Soportes y anexos

- Anexo Características del Funcionamiento de la Intranet de la Universidad El Bosque
- Anexo Topología de Red.

Indicador: ID283 - Información verificable sobre el uso del correo electrónico.

El servicio de correo electrónico está dirigido a toda la comunidad universitaria: Académicos, Estudiantes y Administrativos. Para el caso de los estudiantes, la creación del correo electrónico se genera en la semana de inducción a través de las solicitudes de las Facultades, mientras que para el personal académico y administrativo, se realiza por medio de la Oficina de Talento Humano.

El correo electrónico es un servicio permanente y garantizado para todos los miembros de la comunidad universitaria (profesores, estudiantes y personal administrativos). Esto responde a lo planteado en el Programa de TIC del Plan de Desarrollo Institucional, el cual supone el desarrollo de una infraestructura y unos recursos que soporten el perfeccionamiento de las funciones sustantivas (Universidad El Bosque, 2012).

De igual manera, el uso del correo electrónico propende por fortalecer la relación con los usuarios y las que puedan generarse entre estos, siendo un recurso que permite el fortalecimiento de la comunidad académica y facilita las comunicaciones.

En el Anexo Uso del Correo Electrónico, pueden evidenciarse aspectos como la usabilidad de esta herramienta en cada uno de los estamentos, así como las particularidades del servicio para la Institución y las estadísticas correspondientes.

La Institución garantiza el correo electrónico para sus usuarios internos, teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental en el desarrollo de tipo académico, investigativo y administrativo de la Universidad, acorta distancias y optimiza los procesos de soporte.

Soportes y anexos

- Plan de Desarrollo Institucional.
- Anexo Uso del Correo Electrónico.

Indicador: ID284 - Apreciación de los miembros de la comunidad educativa sobre la eficiencia del correo electrónico.

Dentro de las Jornadas de Evaluación y Autoevaluación de la Universidad, la comunidad universitaria evalúa la disponibilidad y beneficios que proporcionan los recursos de apoyo; entre ellos valora la eficiencia del correo institucional.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a la pregunta en donde se indagaba sobre la eficiencia de la comunicación que establece la institución por medio del correo electrónico, el 79,4% de los estudiantes y el 84% de los egresados manifestaron que el nivel de eficiencia es adecuado. Por su parte el 85.4% de los profesores calificaron dentro del mismo orden esta eficiencia; así como el 75,4% del personal administrativo y el 77,3%

de los directivos, indicaron que la eficiencia del correo electrónico es adecuada y corresponde a los requerimientos institucionales, facilitando la labor de cada persona.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que el correo electrónico se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades inherentes al quehacer institucional, por parte de sus diferentes actores. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a la adecuada y oportuna Cultura del Buen Servicio.

El servicio de correo electrónico ofrecido por la Universidad El Bosque es eficiente, y soporta los procesos de gestión académicos y administrativos de la Institución.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Indicador: ID285 - Apreciación de los usuarios sobre la funcionalidad de la página web de la institución.

La comunidad académica en general, tiene el deber y el derecho de evaluar el servicio y la información que se publica en la página Web de la Universidad, con el fin de establecer las mejoras en el manejo realizado de la información y la comunicación institucional. Estas valoraciones se realizan a través de las Jornadas de Autoevaluación y Evaluación semestrales.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria y frente a las preguntas en donde se indagaba sobre la funcionalidad y actualización permanente de la página web de la Institución, cerca del 90% de los estudiantes manifestaron su acuerdo en que la página Web se encuentra actualizada y el 89,3% consideran que es funcional. Un 87% de los egresados encuestados la consideran funcional y un 87,3% están de acuerdo con que la página Web institucional se mantiene actualizada. Por su parte, el 91,2% de los académicos la consideran funcional y el 90.1 % actualizada.

En el mismo sentido, el 80% del personal administrativo y el 83,3% de los directivos encuestados indicaron que es funcional. Ahora bien, un 74,8% del personal administrativo y un 72,7% de los directivos consideraron que el sitio web permanece actualizado.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que los usuarios de la página Web encuentran la información concreta y acceden a la misma de un modo sencillo y rápido. El nivel de satisfacción detectado responde a los planteamientos de la Universidad El Bosque, frente a la adecuada y oportuna Cultura del Buen Servicio, además de acercar el usuario a la Institución.

El servicio de la página Web ofrecido por la Universidad El Bosque es funcional, facilita la búsqueda de información y provee los datos que éste necesita.

Soportes y anexos

- Resultados obtenidos en las encuestas.

Bibliografía

- Congreso de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. *Constitución Política de Colombia*. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (28 de 12 de 1992). Ley 30 de Educación Superior. *Ley 30 de Diciembre 28 de 1992*. Bogotá.
- Escobar Roa, C. F. (2011). *La Orientación Estratégica como Elemento Articulador en la Implementación del Plan de Desarrollo Institucional en las Unidades Académicas*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (1997). *Misión y Proyecto Educativo*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (2000). *Estatutos Universidad El Bosque*. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Universidad El Bosque. (18 de Abril de 2001). Reglamento General. *Reglamento General*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (Agosto de 2009). Reglamento de Trabajo. *Reglamento de Trabajo*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (2012). *Plan de Desarrollo Institucional 2011 - 2016*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (2012). *Política de Calidad y Planeación*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (Noviembre de 2012). Política de Investigaciones. *Política de Investigaciones*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (2013). *Informe para la Evaluación de Seguimiento de la Asociación Europea de Universidades (EUA)*. Bogotá.
- Universidad El Bosque. (2013). *Políticas y Gestión Curricular Institucional*. Bogotá.

Proceso de autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Informe de cumplimiento de características e indicadores
del modelo CNA para la Acreditación Institucional

Factor 
Organización, gestión
y administración

Edición impresa en el mes de julio de 2014
en Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD
EL BOSQUE

Av. Cra 9 N° 131A - 02, Edificio Fundadores. Línea gratuita 01 8000 11 30 33
PBX (571) 6489000 Bogotá, Colombia
www.uelbosque.edu.co