 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 0.0
		Página 1 de 6

INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN AL MACROPROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA SEDE MEDELLÍN(*)

1. PRESENTACIÓN

Mediante el Acuerdo 007 de 2010, el Consejo Superior Universitario determinó y organizó el Sistema de Bienestar Universitario, entendiéndose como un eje articulador y transversal a la docencia, investigación y extensión y como un aporte al proceso educativo de la comunidad universitaria y al desarrollo institucional.

En este contexto, el Macroproceso de Bienestar Universitario cuenta con cuerpos colegiados que garantizan la participación de los diferentes estamentos de la Universidad en la elaboración, recomendación y aprobación de políticas, decisiones y acciones. A nivel de Sede los cuerpos colegiados son: Comité de Sede de Directores de Bienestar y Comité Asesor de Bienestar Universitario de Facultad (CABU).¹

Dada la importancia del Bienestar Universitario para la comunidad universitaria, la Oficina Nacional de Control Interno -ONCI-incluyó en su Plan de Auditorías para la vigencia 2014, la evaluación de este macroproceso en la Sede Medellín.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

2.1. Aspectos Estratégicos y Organizacionales del Macroproceso

A continuación, se describen y analizan aspectos generales del macroproceso evaluado, a fin de generar una ubicación contextual en la Sede Medellín. Para el efecto se abordará así: i) Estructura Organizacional, ii) Planeación, iii) Componente Presupuestal y iv) Comunicaciones.

2.1.1. Estructura Organizacional

El Consejo Superior Universitario, por medio del Acuerdo 007 de 2010, definió que para el desarrollo integral de la comunidad universitaria, el Sistema de Bienestar Universitario contaría con cinco secciones: i) Acompañamiento Integral, ii) Gestión y Fomento Socioeconómico, iii) Actividad Física y Deporte, iv) Salud y v) Cultura; las cuales atienden las necesidades de la comunidad universitaria. En la Sede Medellín, los programas de Escuela y Egresados, también hacen parte de la estructura organizacional.

La Dirección de Bienestar Universitario en la Sede, está adscrita a la Vicerrectoría de Sede. Tiene en su planta de cargos un total de 36 servidores asignados. Igualmente ha contado para el año 2014 (a octubre 31) con un total de 50 contratistas bajo la modalidad de ODS (Orden de prestación de Servicios Personales).

Esto significa que el 58% del personal es contratista, frente al 42% de planta. Esta condición tiende a generar en la gestión del macroproceso algunas debilidades, debido a que la mayoría de los procesos están siendo ejecutados por personal que no tiene vínculo permanente con la institución, lo que se convierte en un riesgo potencial, respecto de las decisiones que se deriven de la gestión.


2.1.2. Planeación

En el marco del Plan Global de Desarrollo 2013-2015, la Sede Medellín ha inscrito gran parte de sus acciones en el cumplimiento del Objetivo estratégico 4 que define: *“Consolidar el Sistema de Bienestar Universitario, que facilite el desarrollo de actividades académicas en ambientes adecuados, la sana convivencia, la inclusión social, el auto cuidado y la promoción de hábitos de vida saludable, para los integrantes de la comunidad universitaria”*²

(*) Elaborado por: Luis Fernando Bañol Betancur, Revisado por Carlos Manuel Llano Álzate, Jefe ONCI

¹ Artículo 5 Acuerdo 007 de 2010 CSU.

² Plan Global de Desarrollo 2013-2015. Universidad Nacional de Colombia

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0
		Página 2 de 8

La ONCI observó que la totalidad de los procesos, en la etapa de Planeación los diferentes líderes toman como referencia las normativas que regulan su actuación al interior de la Universidad y a partir de la priorización de los recursos, se formula, desarrolla y revisa su planeación estratégica con base en las dos herramientas que institucionalmente se han definido: i) Plan Global de Desarrollo y ii) Plan de Acción de la Sede Medellín.

Este ejercicio les permite a las áreas articular los propósitos estratégicos en planes y acciones concretas. Al respecto se observó que cada sección establece y maneja sus propias metodologías de planeación, en la mayoría de casos, por programas. Se observó que la planeación está sujeta al presupuesto con el que se cuenta por semestre, así como al desarrollo del periodo académico. En la totalidad de los procesos evaluados, se observó la debida programación las cuales son presentadas en los respectivos cronogramas.

De igual manera, se evidenció que una vez se tiene realizada la programación semestral, todos los Jefes de Sección remiten a la Dirección de Bienestar Universitario de la Sede la correspondiente ejercicio a fin consolidar en un solo instrumento la totalidad de las actividades.

2.1.3. Componente Presupuestal

En este numeral, se presenta la evolución que ha tenido el presupuesto de ingresos asignado a la Dirección de Bienestar Universitario para el desarrollo de las actividades propias del Macroproceso en la Sede Medellín.

Las cifras demuestran que los valores presupuestales para las cuatro vigencias analizadas (de 2011 a 2014) presentan una disminución del 28%, en promedio, respecto del año base 2011.

Los conceptos que más han sido afectados corresponden a: i) sostenimiento estudiantil y ii) préstamo estudiantil. Estas decisiones han obedecido al cambio de políticas institucionales con relación a la disminución del enfoque asistencial, lo que es visible en la limitación de los programas de préstamos a los estudiantes, principalmente.

De otro lado, vale la pena anotar que ha sido el Servicio Médico Estudiantil, el área de mayor fluctuación en los valores. Lo anterior se nota en el paso de \$180 millones en 2011 a \$80 millones en 2012; los que prácticamente se sostienen en 2013, y sólo en 2014 vuelve a recuperar parte de la asignación del año base, con \$160 millones.


La disminución de estos valores puede tener un impacto desfavorable en los servicios que se ofrecen, principalmente a la comunidad estudiantil. De igual forma, la ONCI referencia que los procesos de regulación que se vienen adelantando por parte de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario, tienden a generar a futuro un mejor posicionamiento de los procesos liderados por Bienestar Universitario al pretender asignar un presupuesto por normativa, lo que brindaría continuidad a los programas de Bienestar Universitario. Ahora, estas nuevas perspectivas demandan, necesariamente, considerar las complejidades de la Sede Medellín, en tanto se tengan en cuenta los recursos necesarios para mantener los actuales programas (personal, infraestructura, financieros) y los que surjan nuevos.

2.1.4. Comunicaciones del Macroproceso

Bienestar Universitario contó desde el 2007 hasta el 2013, con una persona en la modalidad de ODS (orden de prestación de servicios), para realizar apoyo a la función de comunicaciones. Sin embargo desde inicio de 2014, se tomó la determinación que las comunicaciones serían canalizadas por la Sede en cabeza de la Jefatura de la Oficina de Comunicaciones.

Esta decisión ha ocasionado en el Macroproceso una serie de debilidades relacionadas con procesos de información y comunicación a toda la comunidad usuaria de los servicios de Bienestar. Entre ellos puede referenciarse los procesos de convocatorias para los programas específicos de las secciones de: Cultura, Gestión y Fomento Socio-económico, Actividad Física y Deporte, Salud y Acompañamiento Integral.

De igual forma se evidencia un efecto de esta debilidad en la afectación de procesos de

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0
		Página 3 de 8

sensibilización y consolidación de la cultura de cuidado de lo público respecto de los bienes de la Universidad, principalmente en áreas de mayor sensibilidad por los programas que se desarrollan.

En este mismo sentido, vale la pena referenciar que en Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, realizada el 5 de septiembre de 2014, el equipo auditor referenció: *“En el proceso de acompañamiento integral, se evidenció que no se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Universidad (niveles Sede - Facultad), al no socializar el mapa de riesgos y los resultados de la Gestión del Programa, incumpliendo con el numeral 5.5.3. de la Norma NTCGP 1000:2009 (comunicación interna)”*³

Observación N° 1: La ausencia de una estrategia de comunicaciones para el Macroproceso de Bienestar Universitario, trae como consecuencia que programas importantes para el desarrollo de los procesos no tengan la difusión e información necesarias para generar en la comunidad universitaria sentidos claros de lo que representa el bienestar académico para los estamentos que la conforman. De igual forma, los procesos de sensibilización y aprehensión de lo público pueden ser intermitentes, lo que puede fragmentar la gestión del macroproceso.

Recomendación: *Es conveniente que el componente de las comunicaciones del macroproceso de Bienestar Universitario sean orientadas desde la determinación de los objetivos misionales del bienestar al interior de la Sede y de sus programas. Ello le permitirá generar mayores niveles de información y difusión a los programas desarrollados por las secciones encargadas de liderar los procesos. Por supuesto que tal orientación deberá estar enmarcada en la política de comunicaciones de la Sede liderada por Unimedios y la Vicerrectoría de Sede, de tal forma que los mensajes, información y comunicación que se genere desde el macroproceso tiendan a fortalecer los principios institucionales, en el contexto del bienestar universitario.*

³ Informe de Auditoría Interna al Macroproceso de Bienestar Universitario. Sección de Gestión de Calidad, septiembre de 2014

2.2. Funcionalidad de los Cuerpos Colegiados


La existencia de los cuerpos colegiados definidos en el artículo 5 del Acuerdo 007 de 2010, funciona de manera adecuada y sus deliberaciones y decisiones son registradas en las actas que reposan debidamente firmadas en la Dirección de Bienestar Universitario, quien participa como Secretaría Técnica. Se destaca la adecuada organización de las agendas de temas que son discutidos y analizados por los miembros del Comité de Sede de Bienestar Universitario. Es así como en las actas referidas, contienen en esencia los elementos y estrategias para el manejo, focalización, promoción e implementación de los diferentes procesos y programas de Bienestar Universitario.

Se destaca que las actas, reflejan que los encuentros de los cuerpos colegiados son espacios de interacción que sirven para establecer la planeación, organización, dirección y coordinación de los programas, lo que es facilitado con la existencia de agendas debidamente socializadas entre los integrantes. Sin embargo, no es clara ni explícita la realización de seguimiento por parte del cuerpo colegiado.

Es decir, no es frecuente que este escenario opere como un espacio donde se realice seguimiento a las decisiones tomadas y de las cuales es necesario estimar los avances de los programas que se encuentran bajo el liderazgo de la Dirección de Bienestar de la Sede.

Observación N° 2: Las actas del Comité de Directores de Bienestar Universitario de la Sede Medellín, no reflejan la realización de seguimientos a las decisiones que los integrantes del mismo han definido. De igual forma las actas del Grupo Primario de líderes de procesos, tampoco reflejan la verificación de los compromisos asumidos para cada asunto tratado.

Recomendación: *Es conveniente que periódicamente se establezca dentro de los cronogramas y/o agendas, la realización de reuniones del Comité de Bienestar Universitario de la Sede Medellín, con el fin específico de realizar seguimiento a la gestión de los procesos*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0
		Página 4 de 8

y programas a su cargo. Este ejercicio podría brindar elementos para que los líderes de los procesos puedan proponer y realizar ajustes y la instancia directiva sea enterada de los principales programas, ya que la mayoría de ellos son dirigidos al estamento estudiantil que es la población con mayor nivel de vulnerabilidad.

2.3. Seguimiento a los Riesgos

En el marco de la identificación y valoración de los riesgos adelantados en la Universidad por el Sistema de Gestión de Calidad, se observa que el macroproceso presenta un avance importante al contar con mapas de riesgos institucionales, para cada uno de los procesos que son liderados desde Bienestar Universitario. Se resalta de manera positiva que la construcción de los mapas de riesgos ha estado marcada por la participación de los líderes y personal de apoyo en las etapas de identificación, formulación y valoración de los mismos.

Así mismo se verificó la existencia del Plan de Tratamiento de los Riesgos, en el cual se definen las actividades para reducir o asumir la ocurrencia de los mismos. Igualmente se observó que los riesgos consignados en los mapas, son objeto de seguimiento por parte de los líderes, al realizarse de manera periódica una revisión a las acciones de tratamiento planteadas, lo que ha contribuido a tener tales riesgos en condición de control.

En este sentido, se referencia que la existencia de los actuales riesgos pueden ser considerados riesgos residuales o incluso inherentes a las actividades desarrolladas. Respecto a lo anterior es pertinente considerar que el riesgo residual se entiende como: “el nivel de riesgo vigente teniendo en cuenta los riesgos inherentes al negocio y los controles (efectivos o no) que hoy están ya implementados por la entidad”⁴. Como consecuencia de lo anterior se recomienda realizar un ejercicio de identificación de “nuevos” riesgos, para afrontar los que surgen o podrían surgir, a partir de los cambios en la gestión y el tiempo. Es necesario aclarar que el control de los riesgos tiene como objetivos: i) detectar el riesgo a tiempo y ii)

⁴ Definición del Riesgo Residual Actual para Riesgos Operativos. T&A, enero de 2009

reducirlo. Es por ello que la intervención de los riesgos se concibe como un proceso cíclico donde el abordaje de los riesgos potenciales se controlan para convertirlos en residuales.

Observación N° 3: A pesar de tenerse controlados los actuales riesgos identificados, existen nuevas realidades que requieren una actualización del componente de riesgos por parte de los líderes de cada proceso. Para ejemplificar, se tiene que la Sección de Gestión y Fomento Socioeconómico, que tiene a cargo el programa de residencias estudiantiles, puede identificar riesgos asociados a la no formalización del Manual de Convivencia; la Sección de Actividad Física y Deporte podría identificar como riesgo la inatención de uso adecuado por parte de los usuarios de las áreas del gimnasio.


Recomendación: Es conveniente que cada líder de Sección genere al interior de su equipo de trabajo una dinámica de identificación de nuevos riesgos, a fin de incorporarlos en el mapa respectivo y pueda abordarse un proceso de gestión, basado en la reducción de riesgos y tendientes al cumplimiento de los objetivos misionales de este importante proceso de apoyo.

2.4. Controles Asociados a los Procesos y Programas

En trabajo de verificación se abordaron los controles asociados e inherentes a los procesos y programas, encontrando que en general, los controles se asumen por parte de los líderes del macroproceso. No obstante, se evidenciaron algunas debilidades que, aunque no comprometen de manera significativa la gestión de los procesos y programas, ameritan ser considerados por los líderes responsables. A continuación se describen:

Dirección – Área de Salud: Control a Cafeterías:

La Sede realiza controles a las cafeterías de manera periódica, lo que ha permitido tener un servicio en condiciones adecuadas. No obstante, en la auditoría practicada por la Sección de Gestión de Calidad el 5 de septiembre de 2014, el equipo auditor planteó en

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0
		Página 5 de 8

el informe de auditoría interna en el componente de Oportunidades de Mejora, lo siguiente:

“4.1. Con el fin de gestionar el control de los riesgos en cafeterías, es pertinente reforzar el personal (tercerizar) de tiempo exclusivo para su manejo, con el fin de actualizar la normativa, y realizar seguimiento a los planes de acción derivados de auditorías tanto internas como externas.”

4.2. Con el fin de fortalecer el informe derivado de las visitas no planeadas que se realizan a las cafeterías, se sugiere que se incluya en la “Lista de verificación de estándares de calidad e inocuidad”, la evaluación a la infraestructura de las mismas, los responsables de ejecución, fechas de ejecución y seguimiento. Adicionalmente se sugiere trabajar en sinergia con otras dependencias para fortalecer los aspectos a evaluar.”

Sobre este particular, la ONCI expresa que las observaciones brindadas por el equipo auditor, son pertinentes y es beneficioso para la Universidad acoger las recomendaciones planteadas.

Proceso de Gestión y Fomento Socioeconómico

Residencias Estudiantiles

Se observó de manera positiva la existencia de una junta administradora para cada alojamiento. De igual forma se resalta el nivel de cooperación entre las Secciones de Gestión y Fomento Socio-Económico y Acompañamiento Integral en el apoyo de procesos de mejoramiento de la convivencia en las residencias, lo que ha contribuido a generar en estos espacios un mejor ambiente basado en el respeto y tolerancia.

No obstante, aún no se encuentra formalmente establecido el Manual de Convivencia de las Residencias a pesar de ser un proceso que viene construyéndose desde hace aproximadamente tres (3) años. En este sentido, vale la pena referir lo dispuesto por el parágrafo del artículo 21 del Acuerdo 001 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario, el cual establece: *“Cuando el servicio es prestado directamente por la Universidad, la Dirección de*

Bienestar Universitario de Sede o Facultad o quien haga sus veces, concertará la elaboración del manual de convivencia, con los estudiantes beneficiarios del apoyo para el alojamiento”

La anterior debilidad, puede generar limitaciones a la Sección de Gestión y Fomento Socioeconómico, para articular esfuerzos que permitan a cada residencia manejar y disponer de una herramienta que contenga los derechos y deberes de los beneficiarios, tendiente a lograr mejores niveles de convivencia.


Observación N° 4: No se cuenta con el Manual de Convivencia formalizado para las residencias estudiantiles de la Sede Medellín.

Recomendación: *Es conveniente que se definan fechas precisas para acordar las actividades que faltan para concluir la construcción, consolidación y formalización del Manual de Convivencia. Aunque es preciso reconocer que hay avances importantes en este aspecto, es necesario que se culmine el proceso que ayudará al mejoramiento del servicio ofrecido por la Sede a los estudiantes beneficiarios.*

De otro lado, se evidenció la falta de algunos elementos de protección en cuatro de las cinco residencias, ya que no se cuenta con botiquín de primeros auxilios ni extintor.

Observación N°5: La ausencia de elementos básicos de prevención, puede ocasionar riesgos para el manejo de potenciales eventos.

Recomendación: *Es conveniente que se dote a las residencias de elementos básicos de seguridad, como botiquín de primeros auxilios y extintor. De igual forma es recomendable que de manera mancomunada entre la Dirección de Bienestar Universitario, Salud Ocupacional y la Brigada de Emergencias (por ejemplo) se ofrezca un curso básico de primeros auxilios a los estudiantes interesados y que vivan en las residencias. Estas acciones de prevención pueden contribuir a generar mayor sentido de pertenencia hacia el programa y brindar mejores condiciones a los estudiantes beneficiarios.*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0 Página 6 de 8

Bono Alimentario

El programa en la actualidad cubre un total de 165 estudiantes en condición de vulnerabilidad. En trabajo de campo se observaron algunas debilidades de control en la entrega del bono ya que se evidenció que la persona encargada de controlar los listados de estudiantes beneficiados, no ejercía esta labor de manera adecuada.

Así mismo se verificó que el sistema de lector de huellas instalado para realizar este control por medio digital, ha presentado dificultades para su completo funcionamiento.

También se observó que no todos los beneficiarios son constantes con la recepción del almuerzo. Lo anterior podría poner en riesgo el programa, en la medida que la subutilización del servicio ofrecido puede no impactar la población para la que fue destinada este programa.

Observación N°6: Existen debilidades en el control del programa Bono Alimentario, sustentados fundamentalmente en la intermitencia de los estudiantes encargados de controlar la entrega de los almuerzos, lo que puede conllevar a que el programa termine siendo un factor de desigualdad, contrario al objetivo inicialmente propuesto.

Recomendación: La Coordinación del Programa, debe diseñar controles que permitan que el beneficio del Bono Alimentario se convierta en una oportunidad para los estudiantes.

Proceso de Actividad Física y Deporte

En las visitas realizadas a los diferentes espacios donde se desarrollan las actividades del proceso de Actividad física y Deporte, se observaron una serie de debilidades que se relacionan a continuación:

Observación N°7: La comunidad usuaria es renuente a acatar las recomendaciones de los instructores respecto del uso adecuado que se debe hacer de los equipos, particularmente en el gimnasio y área de máquinas.

Recomendación: Es necesario explicitar a los usuarios el correcto uso de los equipos. Para ello es conveniente que por medio de mensajes masivos por la web se proceda a evidenciar los daños que ocasionan los inadecuados comportamientos de los usuarios respecto de los bienes públicos dispuestos para el servicio de la comunidad universitaria.

Observación N°8: El plan de reparaciones de los equipos y máquinas dado en términos de fechas y recursos necesarios para tener disponible los mismos, no es oportuno; lo que puede ocasionar que el servicio para la comunidad usuaria sea inadecuado.


Recomendación: Es conveniente que desde la Jefatura de la Sección de Actividad Física y Deporte, se establezca un mayor seguimiento a las actividades de mantenimiento preventivo y las reparaciones de los equipos que se disponen para la comunidad universitaria.

Observación N°9: Las actividades de mantenimiento de los escenarios deportivos, principalmente las canchas de fútbol, requieren un proceso de mayor comunicación y coordinación entre las áreas claves (Servicios Generales y Actividad Física y Deporte) para garantizar las condiciones adecuadas.

Recomendación: Es conveniente que entre la Dirección de Bienestar Universitario y la Dirección Financiera y Administrativa, por medio de sus Jefes y/o Líderes de procesos (Servicios Generales y Actividad Física y Deporte), establezcan un cronograma de mantenimientos que permitan mantener en condiciones adecuadas los espacios. Igualmente es conveniente que se establezca un protocolo de uso de tales espacios, sobre todo cuando se presentan temporadas de lluvias que pueden ocasionar daños a dicha infraestructura.

2.5. Componente de Infraestructura

Aunque la presente evaluación no consideró una mirada detallada al componente de la infraestructura destinada a los procesos y programas de Bienestar Universitario, la ONCI referencia este aspecto, por considerarse clave en la gestión del macroproceso.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0
		Página 7 de 8

Es preciso indicar que en el septiembre del presente año, la Sede Medellín terminó la construcción de un edificio⁵ de aproximadamente 6400 m² en el cual se concentra la mayoría de programas y actividades de Bienestar Universitario.

Estas instalaciones han sido de buen recibo por parte de la comunidad universitaria, ya que permiten disponer de espacios nuevos para el desarrollo de las funciones propias del macroproceso evaluado, entre las que se destacan las actividades culturales y lúdicas. Adicionalmente, el nuevo edificio le ha permitido a la comunidad universitaria contar con espacios de cafeterías y con ello alternativas de acceso a diferentes alimentos.

No obstante lo anterior, se observaron debilidades que están relacionadas fundamentalmente con la infraestructura para los escenarios deportivos y que se enumeran a continuación:

Observación N° 10: No existe una política de uso de los escenarios deportivos (especialmente de las canchas de fútbol), lo que dificulta la adopción de decisiones en materia de utilización de la infraestructura. Esta debilidad también afecta de manera importante la articulación de los roles y responsabilidades que deben asumirse por parte de los actores que tienen a su cargo y/o uso tales bienes institucionales

Recomendación: *Es conveniente que desde la Vicerrectoría de Sede se convoque a los actores necesarios, para concertar y ejecutar una política de uso de los escenarios deportivos, sobre la base de lograr mejores niveles de cuidado de la infraestructura institucional.*

Observación N°11: Los planes de intervención de infraestructura física que apoyan el Macroproceso de Bienestar Universitario no están contenidas en su totalidad, lo que puede ocasionar un mayor deterioro por su uso frecuente y constante.

Recomendación: *Es conveniente que desde la Dirección de Bienestar Universitario se coordine con la Oficina de Planeación de la Sede, la*

⁵El Edificio es denominado “Ágora”, producto de un concurso entre los estamentos de la Sede.

prioridad de las intervenciones a la infraestructura física que se requieren, a fin de dar los mantenimientos y correcciones necesarias, además de disponer de cifras reales que permitan gestionar los recursos económicos necesarios.

3. CONCLUSIONES


La ONCI observó que en general los programas liderados en el Macroproceso de Bienestar Universitario, contribuyen de manera importante al cumplimiento de la Misión Institucional, en tanto se ajustan y apuntan principalmente a la población estudiantil, que es la que mayor vulnerabilidad presenta.

Se destaca la adopción de herramientas de gestión básicas que contribuyen a lograr mejores resultados, tales como la planeación y programación de las actividades, la ejecución, dirección y organización de las mismas, las cuales se enmarcan en el modelo de gestión de calidad adoptado por la Universidad. Sin embargo, no se refleja la realización de seguimientos detallados a las decisiones importantes que se han definido, fundamentalmente en los cuerpos colegiados de mayor relevancia.

En lo referente al manejo de las comunicaciones del macroproceso, se evidenció que la ausencia de una estrategia de comunicaciones puede estar generando debilidades de visibilidad y difusión de importantes procesos de Bienestar Universitario; ya que la información relacionada con los programas puede ser intermitente, lo que además puede generar fragmentación de la gestión del macroproceso.

Con relación al manejo de los riesgos del macroproceso, se observó que los líderes de cada proceso han realizado esfuerzos importantes para controlar los riesgos identificados a través de acciones periódicas. Sin embargo la ONCI considera conveniente que el macroproceso realice un ejercicio de identificación de “nuevos” riesgos, para afrontar los que surgen o podrían surgir, a partir de los cambios en la gestión y el tiempo.

Finalmente, la inoportunidad de mantenimiento preventivo en la infraestructura, la cual está a cargo de instancias externas al Macroproceso

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
	FORMATO: INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN: 4.0 Página 8 de 8

(Oficina de Planeación y Servicios Generales) ha traído dificultades que se evidencian en el deterioro considerable de la misma; lo cual pone en riesgo la integridad física de las personas que realizan prácticas deportivas; además de impactar de manera significativa los programas desarrollados por la Sección de Actividad Física y Deporte. De igual manera es pertinente indicar que la comunidad usuaria ha venido presentando renuencia para acatar las recomendaciones de los instructores respecto del uso adecuado que se debe hacer de los equipos.

Diciembre de 2014