

Proceso de

# AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN

## 2019

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

## Factor 10

Organización,  
Gestión y  
Administración



UNIVERSIDAD  
**EL BOSQUE**

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

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

—

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

## **Factor 10**

---

Organización,  
Gestión y  
Administración





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

---

**DIRECTIVOS (2018 - 2019)**

Presidenta El Claustro

Tiana Cian Leal

Presidente Consejo Directivo

Juan Carlos López Trujillo

Rectora

Maria Clara Rangel Galvis

Vicerrectora Académica

Rita Cecilia Plata De Silva

Vicerrector Administrativo

Francisco José Falla Carrasco

Vicerrector Investigaciones

Miguel Otero Cadena

Secretario General

Luis Arturo Rodríguez Buitrago

---

**COMITÉ EDITORIAL**

Maria Clara Rangel Galvis

Rita Cecilia Plata De Silva

Francisco José Falla Carrasco

Miguel Otero Cadena

Miguel Ruiz Rubiano

Claudia Marcela Neisa Cubillos

---

**COORDINADOR DEL FACTOR 10**

Juan Carlos Caro Vives

---

**DISEÑO**

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

---

**IMPRESIÓN**

AFAN GRÁFICO S.A.S

---

**© UNIVERSIDAD EL BOSQUE**

Av. Cra. 9 No. 131 A – 02.  
Edificio Fundadores, Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono 6489000

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

---

© Todos los derechos reservados.

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





# Factor 10 | Organización, Gestión y Administración

## contenido

### INTRODUCCIÓN | 8

### CARACTERÍSTICA 25. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN | 9

#### ASPECTOS A EVALUAR DE LA CARACTERÍSTICA 25 | 19

**Aspecto a Evaluar A.** Aplicación de políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión o proyección social | 9

**Aspecto a Evaluar B.** Existencia de mecanismos que permitan conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución | 11

**Aspecto a Evaluar C.** Estructura organizacional y criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución | 12

**Aspecto a Evaluar D.** Coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos | 13

**Aspecto a Evaluar E.** Aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo | 14

**Aspecto a Evaluar F.** Programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios | 16

**Aspecto a Evaluar G.** Incorporación de sistemas de información y de gestión documental que permitan la regulación de los procesos documentales propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores, así como la memoria de la gestión administrativa | 18

### CARACTERÍSTICA 26. PROCESOS DE COMUNICACIÓN | 19

#### ASPECTOS A EVALUAR DE LA CARACTERÍSTICA 26 | 19

**Aspecto a Evaluar A.** Existencia y utilización de sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que faciliten la comunicación interna y externa de la institución | 19





**Aspecto a Evaluar B.** Existencia y efectividad de la página web institucional, debidamente actualizada para mantener informados a los usuarios sobre los temas de interés institucional y facilitar la comunicación académica y administrativa | 21

**Aspecto a Evaluar C.** Existencia de una página web institucional con información detallada y actualizada sobre los planes de estudio y sobre los profesores, incluyendo su formación y trayectoria | 22

**Aspecto a Evaluar D.** Existencia de un sistema eficiente de consulta, registro y archivo de la información académica de los estudiantes y los profesores | 23

**Aspecto a Evaluar E.** Existencia de instrumentos archivísticos que faciliten la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa en todo su ciclo vital | 25

**Aspecto a Evaluar F.** Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo sobre la eficacia de los sistemas de información y de los mecanismos de comunicación institucionales | 26

**Aspecto a Evaluar G.** Tecnología eficiente para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica | 26

**Aspecto a Evaluar H.** Mecanismos de comunicación para facilitar que la población estudiantil tenga acceso a la información | 28

## CARACTERÍSTICA 27. CAPACIDAD DE GESTIÓN | 29

### ASPECTOS A EVALUAR DE LA CARACTERÍSTICA 27 | 29

**Aspecto a Evaluar A.** Liderazgo, integridad e idoneidad de los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias | 29

**Aspecto a Evaluar B.** Coherencia de las actuaciones de los responsables de la institución y sus dependencias con los compromisos derivados de la misión y del Proyecto Educativo institucional | 30

**Aspecto a Evaluar C.** Transparencia en la designación de responsabilidades y funciones y en los procedimientos que deben seguirse dentro de la institución | 31

**Aspecto a Evaluar D.** Respeto a los reglamentos en la provisión de cargos directivos | 32

**Aspecto a Evaluar E.** Estructura organizacional y administrativa que permite la estabilidad institucional y la continuidad de políticas, dentro de criterios académicos | 33

**Aspecto a Evaluar F.** Procesos administrativos debidamente certificados de acuerdo con normas de gestión de calidad | 35

**Aspecto a Evaluar G.** Eficiencia del sistema de atención al ciudadano | 36

**Aspecto a Evaluar H.** Procesos académicos y administrativos evidenciados en información técnicamente organizada en la dependencia de archivo institucional o la que haga sus veces, con base en las normas de archivo vigentes | 37





# Introducción

La Universidad promueve de manera permanente el aseguramiento de una cultura de la planeación y de la calidad, que permite un ejercicio responsable de la autonomía universitaria y orientar las acciones institucionales en procura del mejoramiento continuo y del seguimiento de los propósitos institucionales determinados a nivel estratégico. Cuenta de ello se evidencia en el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2021, el Plan Maestro de Desarrollo Físico 2015-2030, la Planeación Financiera 2015-2025 y los Planes de Desarrollo de programas, que reflejan el propósito de la Universidad en articular una organización administrativa al servicio de la academia atendiendo los propósitos institucionales.

Los resultados obtenidos en el ejercicio de autoevaluación institucional del 2014, evidenció que el porcentaje de avance en la implementación del PDI 2011- 2016 en el eje “Desarrollo Estratégico y de Calidad el 70,6% de los proyectos se encontraban en un nivel de avance muy alto, el 17,6% en un avance alto y un 11,8% en un avance medio, lo que se refleja en las acciones estratégicas que viene desarrollando la Universidad en pro de fortalecer la estructura de gobierno, administración y gestión. Se destaca la revisión de la estructura organizacional con la identificación de las respectivas responsabilidades y relaciones, lo que evidencia que la estructura organizacional propuesta por la Universidad es adecuada para facilitar la gestión institucional, dando alcance a los objetivos y metas planteadas con relación a la docencia, la investigación y la proyección social.

El plan de consolidación y mejora, permitió identificar acciones de consolidación y mejoramiento asociadas a la Administración, Gestión y Funciones Institucionales, así como a los Procesos de Comunicación Interna. En cuanto a las oportunidades de mejora, una de ellas correspondiente a mejorar las acciones de promoción y estímulos para el personal directivo y administrativo que fue valorado en un nivel muy alto, y las otras cinco oportunidades de mejora fueron valoradas con un nivel alto. Con respecto a las oportunidades de consolidación, la actualización de la estructura organizacional y administrativa que responde a las necesidades de las funciones misionales fue valorada en un nivel muy alto, mientras la correspondiente a mejorar la difusión de las decisiones tomadas por los diferentes órganos de gobierno colegiado en la institución fue valorada en un nivel alto.

El cimiento “Misión, Proyecto Educativo Institucional, Orientación Estratégica Institucional, Visión”, del plan de Desarrollo Institucional contempla y estructura las líneas de acción que inscriben el fortalecimiento de la identidad institucional y la consolidación del enfoque Bio-Psico-Social y Cultural en la formación integral de la Comunidad Universitaria. El desarrollo y la praxis de estos postulados se establece claramente en el Proyecto Educativo Institucional, con el que la Universidad apuesta al ejercicio cualificado de sus funciones sustantivas que, en su carácter de Universidad, la gobiernan. Para ello, se encaminan los esfuerzos hacia la gestión de la identidad institucional, la implementación de estrategias comunicativas como soporte a la apropiación de los postulados institucionales y el incremento de nuevos espacios para la formación integral.

# Característica 25.

## Administración y Gestión

*“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. Así mismo, la institución desarrolla políticas de estímulo, promoción y cualificación de sus funcionarios”.*

### Aspectos a evaluar de la característica 25

#### **Aspecto a Evaluar A.** Aplicación de políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión o proyección social

El Claustro a través de la resolución número 210 de 2001, reforma el reglamento general de la institución, donde se reglamenta los Órganos de Gobierno y la Organización Académica y Administrativa de la Universidad El Bosque.

De igual manera, la Universidad cuenta con el Estatuto General que en el artículo 32 establece que la vinculación, las relaciones académicas y laborales con los docentes, su promoción y los demás asuntos relativos, estarán regidos por el Estatuto Docente, por las normas de la institución y por todas las consagradas en los órdenes laboral y educativo a nivel nacional.

La organización académica de la institución en concordancia con la misión y Proyecto Educativo, se encuentra estructurada por: Vicerrectoría Académica, Consejo Académico, Divisiones, Facultades, Áreas, Departamentos e Institutos. Las políticas administrativas son aplicadas a través de los diferentes órganos colegiados, como lo es el consejo académico quien es el organismo encargado de ejercer la dirección, orientación y vigilancia del proceso académico de la Institución, de revisar y aprobar las políticas de investigación y extensión universitarias. Desde las Facultades se establece el consejo de facultad, un Órgano Asesor de los Decanos, para los aspectos académicos apoyado por el comité de currículo de los programas.

La Universidad ha definido un Modelo de Gestión Institucional, constituido por una serie de actividades interrelacionadas y que enmarcan la planeación, ejecución, control y análisis y la retroalimentación (PECAR). Este modelo facilita los procesos de articulación de los estamentos de la Institución, desde los procesos realizados por parte de las Unidades Académicas, las Unidades Administrativas y la Institución como un todo. En consecuencia, los procesos de planeación y evaluación son continuos y simultáneos, lo que ha favorecido el fortalecimiento de la cultura de la calidad en la medida en que la Universidad involucra a toda la Comunidad Universitaria en sus procesos.

Con la Política de Calidad y Planeación se articula el Modelo con los procesos académicos y administrativos y se hace operativa a través de la planeación, ejecución y autoevaluación en las Unidades Académicas y Administrativas, apoyadas por los recursos físicos y tecnológicos de la Institución.

- La encuesta dirigida a los diferentes estamentos que componen la comunidad universitaria, revela que el 93,4% de los administrativos, el 93,3% de los docentes, y el 89,2% de los estudiantes está de acuerdo con que la Universidad posee una estructura organizacional que garantiza el logro de los objetivos institucionales. A su vez, el 94,3% de administrativos, 92,5% de los docentes y el 91,1% de los estudiantes se encuentran de acuerdo con que la Universidad posee mecanismos de administración y gestión que garantizan el logro de los objetivos institucionales.

Frente a la representación que tienen los diferentes actores de la Universidad en los organismos colegiados (Consejo Directivo, Académico, de Facultad), de los encuestados, el 95,7% de administrativos, 85,0% de docentes y el 89,7% de estudiantes se encuentran de acuerdo con que esta representación contribuye a la toma de decisiones.

En cuanto a los procedimientos, la muestra evidencia que el 93,6% de los administrativos, El 87,7% de los docentes, y el 90,8% de los estudiantes encuestados están de acuerdo con que los procedimientos de la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

La muestra refleja que el 89,4% de los administrativos, y el 85,4% de los docentes encuestados está de acuerdo con que los mecanismos de control usados por la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales. En cuanto a los procesos de seguimiento y evaluación que realiza la Universidad, en la muestra el 89,4% de los administrativos, 86,9% de los docentes, 90,2% de los estudiantes, esta de acuerdo en que estos contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

La atención brindada por el personal administrativo de la Universidad es considerada como eficiente para el 96,1% de los docentes encuestados, y el 81,9% de los estudiantes. Finalmente, la muestra evidencia que el 95,2% de los docentes encuestados considera oportuna la atención brindada por el personal de atención al usuario al momento de brindar la información.

Los resultados obtenidos permiten demostrar la apreciación positiva por parte de la comunidad educativa, en lo referente al apoyo que reciben de la universidad, lo cual se encuentra muy acorde con el planteamiento de la Universidad orientado a ofrecer un ambiente laboral amigable, participativo, oportuno y de continuo crecimiento.

## Soportes y anexos

- Estatuto General
- Reglamento General
- Política de Gestión del Talento Humano Académico
- Política de Gestión del Talento Humano Administrativo
- Estatuto docente

## Aspecto a Evaluar B. Existencia de mecanismos que permitan conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución

La Universidad ha definido un modelo de Gestión Institucional, el cual es el conjunto de actividades interrelacionadas, que sirve como marco de referencia para definir qué quiere lograr la Universidad (Planear), determinar cómo hacerlo (Ejecutar), medir si se está logrando (Controlar y Analizar) y adquirir la capacidad de cambio estableciendo oportunidades de aseguramiento y/o mejoramiento (Retroalimentar).

Por su parte, el modelo de Autoevaluación de la Universidad, es un mecanismo potente que permite la autoevaluación, auto reflexión, auto análisis, auto crítica y autorregulación, de todos los programas y ámbitos académicos y administrativos, permitiendo conocer las diferentes necesidades tanto en el ámbito académico como en el administrativo para el logro de los objetivos en diferentes niveles. La Universidad ha desarrollado una variedad de herramientas de recolección y procesamiento de información a partir de la aplicación de instrumentos a diferentes grupos focales en todos los niveles de la organización, lo que permite la sistematización de la información para ser analizada por los órganos correspondientes. El modelo contempla la comunicación constante con la Comunidad Universitaria de manera que su participación alimente los diferentes procesos y de manera general, la institución se encuentre en conocimiento de cómo la institución está haciendo los que pretende lograr.

La Universidad emplea diferentes medios tecnológicos para recoger información de la comunidad, página web, sistema SALA, entrevistas telefónicas; otras fuentes de información como pueden ser entrevistas, análisis documental, talleres, sugerencias enviadas, el sistema de información de Calidad (SIQ), entre otras.

La universidad implementó su propio sistema de análisis de factores denominado CIMA (Oportunidades de Consolidación, Oportunidades de Innovación, Oportunidades de Mejoramiento, Oportunidades de Adaptación Activa), basado en una adaptación de la matriz de análisis estratégico DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Con el modelo CIMA se ofrece una visión proactiva, en la que se invita a la comunidad universitaria a abordar los procesos como oportunidades para consolidar los procesos en los que la universidad es fuerte, innovar mediante el aprovechamiento de las oportunidades externas, mejorar mediante la superación de las debilidades internas invitando a los responsables a aportar en las acciones requeridas para sobrellevar dichas oportunidades de mejora, y finalmente, adaptar activamente las acciones frente a aquellas situaciones que puedan amenazar la institución.

Esta cultura de la autoevaluación, la auto reflexión, el auto análisis, la autocrítica y la autorregulación en todos los programas y ámbitos académicos y administrativos, sirve como fuente para la realización de los procesos de planeación en los diferentes niveles de la institución desde las unidades y programas hasta llegar a nivel institucional.

Se destaca los procesos de planeación del talento humano como los procesos de planeación anual de las unidades académicas, los cuales se constituyen en mecanismos eficientes para conocer de manera general y detallada, las necesidades académicas y administrativas, y de esta forma consolidar los procesos de gestión institucionales en procura de atender los diferentes requerimientos de acuerdo a las posibilidades con las que cuenta la Institución.

- En la encuesta realizada a los diferentes estamentos que conforman la universidad, frente a los mecanismos de control empleados por la Universidad, presenta que el 90,6% de los estudiantes encuestados está de acuerdo con que los mecanismos de control usados por la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

De igual manera, para el 85,2% de los encuestados es oportuna la atención brindada por el personal de atención al usuario al momento de brindar la información, mientras que para el 64,0% de los administrativos de la muestra algunas veces, conoce las decisiones que se toman en los Consejos académicos, administrativos y directivos que tienen que ver directamente con su dependencia.

En cuanto a las decisiones que se toman en los Consejos de Facultad, el 82,9% de los Docentes y el 90,6% de los egresados, están de acuerdo en que estas decisiones son tomadas con transparencia. A su vez, el 91,7% de la medición realizada a egresados, muestra que se encuentran de acuerdo con que las decisiones que se toman en los Consejo de Facultad son equitativas y ajustadas a los reglamentos.

Lo anterior demuestra que la comunidad universitaria reconoce de manera favorable que los mecanismos dispuestos por la Universidad contribuyen a la gestión institucional, en un ambiente de transparencia, equidad y alineadas a los reglamentos y políticas institucionales.

## Soportes y anexos

- Autoevaluaciones
- Política de Calidad y Planeación (Modelos de Gestión Planes de mejoramiento)
- Planeación del talento Humano
- Plan de Gestión Anual de las Unidades Académicas

## Aspecto a Evaluar C. Estructura organizacional y criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución

La Universidad cuenta con una estructura organizacional establecida por el Estatuto General, donde se describen los órganos de dirección, gobierno y administración de la institución y que dan cuenta de los diferentes órganos cuyas funciones se encuentran acordes a las diferentes actividades que cumplen. Es así que El Claustro es el organismo superior, y cuyas decisiones son de carácter obligatorio para toda la Comunidad Universitaria, en un segundo nivel se encuentran los consejos (Directivo, Académico y Administrativo), los cuales ejercen su función de dirección, orientación y vigilancia de la Institución, las divisiones cuya función es la de coordinar y apoyar las diferentes actividades y procesos de las demás unidades académicas, las facultades, cuya función es la de direccionar, orientar e integrar y mejorar las unidades y programas académicos, las áreas cuya función es la de cumplir el propósito bio-psico-social de la institución y el régimen docente, cuya función es la de gestionar la vinculación, las relaciones académicas y laborales con los docentes, su promoción y los demás asuntos relativos que se encuentran regido por el estatuto docente.

Por su parte, el Reglamento General, se encarga de reglamentar los órganos de gobierno y la Organización Académica y Administrativa en la Universidad El Bosque, donde se determinan los requisitos, funciones y responsabilidades para cada uno de ellos de manera detallada. El Código de Buen Gobierno, que es el encargado de garantizar el buen gobierno de la Institución y con ello la gestión institucional eficiente y transparente, describe la estructura organizacional, la cual ha venido teniendo transformaciones en el tiempo y que evidencia el crecimiento orgánico de las diferentes unidades y dependencias de la institución respondiendo de manera coherente a la naturaleza de la institución a nivel de formación, investigación y proyección social.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria de cara a las preguntas sobre los procedimientos y asignación de responsabilidades, el 88,6% de la población encuestada está de acuerdo, con que Los procedimientos de la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales. Por otra parte, el 73,9% de la muestra está de acuerdo en que los mecanismos de control usados por la Universidad contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

En cuanto a los procesos, el 90,5% está de acuerdo con los procesos de seguimiento y evaluación que realiza la Universidad ya que contribuyen a la efectividad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales. Finalmente, el 87,2% de la muestra considera suficiente el apoyo que recibe de la Institución para el desempeño de sus funciones.

Lo anterior evidencia la valoración positiva que declara la comunidad universitaria acorde con lo que plantea la Universidad en procura de dar respuesta a los diferentes requerimientos que se van presentando, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución.

La estructura y gestión organizacional enmarcada en su modelo de control, seguimiento y evaluación de las acciones que se realizan en los diferentes niveles, determina criterios y asignación de responsabilidades, que permiten el desarrollo de los diferentes proyectos de índole académico como administrativo.

## Soportes y anexos

- Estatuto General
- Reglamento General
- Código de Buen Gobierno
- Estatuto Docente

## Aspecto a Evaluar D. Coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos

La estructura administrativa de la Universidad, se encuentra constituida por los siguientes organismos: Vicerrectoría Administrativa, cuya función se centra en dirigir, coordinar y supervisar las actividades administrativas en procura de prestar un mejor servicio y apoyo a las actividades académicas, como en el estudio de factibilidad económica para la creación de nuevas unidades docentes, proyectos financieros y análisis de costos. El Consejo Administrativo, que cumple funciones de asesoría al rector en

- temas administrativos y financieros, contratación, presupuestos, planta física, compras, suministros, mantenimientos, entre otras dentro de la institución. Los Departamentos Administrativos, son los organismos operativos, de la administración central, y entre los que se encuentran: Auditoría Interna, Bienestar Universitario, Contabilidad, Crédito y Cartera, Desarrollo Físico y Mantenimiento, Presupuesto, Recursos Humanos, Servicios Espaciales, Servicios Generales, Sistemas y Tesorería. Por último, se encuentran las unidades administrativas, que son organismos operativos de menor complejidad, entre las que se encuentran, Almacén e Inventarios, Atención al Usuario, Compras y Correspondencia.

La vicerrectoría académica se constituye como un facilitador que apoya los procesos de inclusión y permanencia estudiantil, propende por el mejoramiento de su equipo de trabajo, genera actividades que mejoren el bienestar de sus empleados, establece las condiciones de espacio para facilitar el desarrollo académico y propende por el mejoramiento del medio ambiente.

Con el fin de atender las demandas de la Comunidad Universitaria, la institución ha tenido un incremento del 7% en su promedio anual de empleados entre el 2015 y el 2018, contando para el 2018 con 465 empleados en promedio, de los cuales 187 son directivos y 278 administrativos como apoyo a los procesos académicos. Se describe un número promedio durante el año dado que, durante las épocas de mayor demanda, el cuerpo administrativo se incrementa para atender necesidades puntuales durante el año.

2015	2016	2017	2018
*433	*447	*463	*465

\*Promedio anual de administrativos.

## Soportes y anexos

- Reglamento General
- Inducción Administrativos

## Aspecto a Evaluar E. Aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo

La Vicerrectoría Administrativa a través del Departamento de Talento Humano puso a disposición de todos los colaboradores la Política de Gestión del Talento Humano Administrativo, mostrando así el desarrollo de competencias y la capacitación de nuestro cuerpo administrativo como nuestra prioridad. Esta política define como engranaje vital el ciclo de Talento Humano como base para la ejecución de todos los procesos inherentes al vínculo laboral de los colaboradores de la universidad, apoyando y acompañando a las unidades académicas y administrativas en la gestión principal del Talento Humano.

- Ascensos: Desde el año 2015 hasta el año 2018 se han realizado diferentes convocatorias con la finalidad que los colaboradores administrativos crezcan dentro de la organización. De esta manera han ascendido 91 funcionarios a diferentes cargos dentro de la organización, siempre



buscando que se ajuste al perfil de cargo y a los intereses de cada uno de los colaboradores, mejorando así su calidad de vida:

Dependencia	Nº de Administrativos
Administración de Empresas	1
Clínicas Odontológicas	2
Educación Continuada	3
Postgrados de Psicología	1
Programa Medicina Familiar	1
Especialización Bioética	1
Centros de Lenguas	1
Diseño Industrial	2
Enfermería	3
Gerencia Proyectos	1
Ingeniería Ambiental	1
Medicina	1
Odontología	1
Psicología Nocturna	3
Facultad Ingeniería	1
Almacén	2
Atención Al Usuario	1
Biblioteca	16
Carrera de Optometría	1
Centro de Diseño	1
Compras	2
Contabilidad	1
Crédito y Cartera	3
Departamento de Humanidades	1
Departamento de Talento Humano	6
Desarrollo Físico y Mantenimiento	3
Dirección de Tecnología	6
Evaluación y Planeación	3
Grupo de administración GAAP	1
Oficina de Desarrollo	5
Postgrados	1
Presupuesto	2



Dependencia	N° de Administrativos
Rectoría	2
Recursos Audiovisuales	1
Secretaría Categoría IV	1
Secretaría General	1
Instalaciones Chía	2
Servicios Generales	3
Tesorería	1
Vicerrectoría Administrativa	1
Vicerrectoría de Investigación	1
<b>Total</b>	<b>91</b>

### Soportes y anexos

- Política de Gestión del Talento Humano Administrativo

## Aspecto a Evaluar F. Programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios

La Universidad El Bosque mantiene su compromiso con la formación profesional de los colaboradores, así:

- Acuerdo N° 14608 de 2017: Por medio de este acuerdo se adoptan las políticas de apoyo financiero para el otorgamiento de becas, estímulos y beneficios a colaboradores docentes y administrativos de la Universidad El Bosque. Los colaboradores que realicen estudios de pregrado, especialización y/o maestría al interior de la Universidad, se otorgará un descuento sobre el valor total de la matrícula.
- Apoyos Económicos Administrativos: Por medio de la Política de Gestión de Talento Humano Administrativo se definen las directrices que orientan el fortalecimiento de las competencias del Talento Humano de los colaboradores en mención. Así, el programa de desarrollo disciplinar, permite que los colaboradores administrativos accedan a apoyos económicos para capacitación, con el fin de adelantar estudios en programas de educación superior en la Universidad El Bosque o en otra institución educativa (Apartado número 7, Desarrollo del Talento Humano).

Desde el año 2015 hasta el año 2018 se han entregado a 33 colaboradores administrativos de la Universidad El Bosque apoyos educativos hasta del 40% para adelantar estudios de educación superior, los cuales fueron tramitados por Talento Humano y aprobados por el Consejo Administrativo, así:

Tipo de Estudio	N° de Personas
Maestría	1
Especialización	9

Tipo de Estudio	N° de Personas
Diplomado	4
Pregrado	16
Técnico Profesional	3
<b>Total</b>	<b>33</b>

- **Apoyos Económicos Docentes:** El programa de desarrollo disciplinar a través de su proyecto para el fomento del desarrollo de maestrías, doctorados y postdoctorados, fortalece las competencias del talento humano académico en sus diferentes áreas del conocimiento articulando las necesidades de las unidades académicas, las institucionales y las personales, todo esto brindando apoyo económico para el desarrollo de estudios en estos niveles a través de apoyos económicos para capacitación, garantías contractuales, apoyos para viaje y manutención.

Desde el año 2014 hasta el año 2018 se han entregado apoyos económicos a 52 colaboradores académicos de la Universidad El Bosque apoyos educativos hasta del 100% para adelantar estudios de postgrado, los cuales fueron tramitados por Talento Humano y aprobados por el Consejo Académico, así:

Tipo de Estudio	N° de Personas
Doctorado	160
Maestría	66
Diplomado	2
Curso universitario	4
<b>Total</b>	<b>232</b>

Número de auxilios económicos para capacitación 2014-2018

Año	Fellow	Post doctorado	Doctorado	Maestría	Especialización	Pasantía	Diplomado	Curso
2014	1		34	18	6	2	2	
2015			42	33	2	1		
2016			58	30	1		1	
2017			52	32			2	
2018		2	50	16	1	2		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>236</b>	<b>129</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Fuente: Acuerdo Consejo Directivo

- **Capacitación:** Alineados al desarrollo del Talento Humano Administrativo, se desarrollan capacitaciones, talleres, entrenamiento y formación, en áreas como servicio al cliente, liderazgo, comunicación asertiva, fortalecimiento y/o desarrollo de competencias blandas y competencias duras, a fin de promover el desarrollo disciplinar e institucional.

En el año 2018 se realizaron diferentes actividades de capacitación con el fin de fortalecer las competencias de nuestros colaboradores, se realizaron 32 capacitaciones con diferentes temáticas formando a 460 colaboradores de la comunidad El Bosque en competencias cognitivas, instrumentales y actitudinales, en los diferentes niveles de los cargos que tenemos en la universidad, así:

Nivel del Cargo	Nº de Personas
Estratégico	14
Estratégico Táctico	44
Táctico	214
Operativo	188
<b>Total general</b>	<b>460</b>

### Soportes y anexos

- Acuerdo N° 14608 de 2017
- Política de Gestión de Talento Humano Administrativo

## Aspecto a Evaluar G. Incorporación de sistemas de información y de gestión documental que permitan la regulación de los procesos documentales propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores, así como la memoria de la gestión administrativa

En relación con los procesos de gestión documental de la historia académica de los estudiantes, se realiza valoración documental al expediente, para su respectiva transferencia al Archivo General, de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo número 10482 del 10 de noviembre de 2010, expedido por el Consejo Directivo, que se adjunta, para su información.

En el área de Talento Humano para el manejo de información de docentes y administrativos en lo relacionado con la nómina y su relación laboral se maneja el Software PeopleSoft.

Con respecto a la gestión documental de la Historias Laborales de Docentes y Administrativos actualmente contamos con las bases en Excel que genera PeopleSoft como insumo de información mensual para control de físicos de carpetas del personal activo e inactivo, usando como herramientas de control e inventarios hojas calculo Excel tales como:

- Listado docentes contratos, para llevar un record de ingresos de docentes nuevos y controlar la firma y recepción de contratos y modificaciones firmados y actualización de las historias laborales docentes.
- Control de Préstamos, para registrar datos del prestamos de las carpetas de historias laborales a los funcionarios del área de Talento Humano, la auditoria, la revisoría y demás según sea el caso.
- Base Datos de formación Docente, para registrar y actualizar en forma manual el detalle de los títulos de formación de los docentes, dedicación, escalafón y demás datos requeridos para responder a los requerimientos de información al interior de la Universidad y las SNIES.
- Formatos de inventario para enviar al Archivo Central, se registran en este todos los datos de identificación de la historia laborales que cumpliendo el tiempo de gestión en el área de Talento Humano y que de acuerdo a la TRD Tabla de Retención Documental deben transferirse

para custodia en el Archivo Central.

El sistema de información académico permite la gestión y seguimiento de los diferentes estados de un estudiante desde aspirante hasta graduado, de igual manera permite la gestión de actividades y planeación de tareas para los docentes semestre a semestre.

### **Soportes y anexos**

- Acuerdo 10482 del 10 de noviembre de 2010

## **Característica 26. Procesos de Comunicación**

*“La institución mantiene procesos y mecanismos de comunicación eficientes, actualizados, con alta cobertura y transparencia que promuevan y garanticen el derecho de acceso a la información. Sus sistemas de registro, consulta y archivo de información se desarrollan con alto nivel de sistematicidad”.*

### **Aspectos a Evaluar de la Característica 26**

#### **Aspecto a Evaluar A. Existencia y utilización de sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que faciliten la comunicación interna y externa de la institución**

La Universidad cuenta con una Política de Comunicación, que tiene como objetivo ofrecer los lineamientos para que, mediante procesos de comunicación en sus diferentes ámbitos, se construyan y gestionen las relaciones internas y externas de la Universidad El Bosque. La política se encuentra articulada e implementada a través de un plan de comunicación institucional estructurado en procura de beneficiar a los diferentes públicos a los que están dirigidas las comunicaciones y en procura de ofrecer información pertinente, consistente y oportuna que permita mejorar la identidad e imagen visual de la universidad, como en el mejoramiento del clima y cultura organizacional al interior de la Universidad.

Desde la Oficina de Desarrollo se coordinan los procesos de comunicación interna y externa de la Universidad El Bosque, haciendo uso de los diferentes sistemas de información dispuestos por la institución con el fin de atender a las diferentes necesidades de comunicación de la comunidad universitaria. Entre los principales medios con los que cuenta la universidad para difundir su información se destacan: La página web, Boletín Electrónico “El Bosque te Informa”, Correo Institucional, Cartelera Físicas, Pantallas LED Informativas, Aplicación para dispositivos móviles, Sistema de Información Académica SALA, Centro de Información como los documentos de consulta disponibles en el sitio web, Canal de YouTube, Redes Sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter), Free Press.

Las facultades y programas tienen la posibilidad de contar con medios propios, entre boletines digitales con una periodicidad variada, revistas y redes sociales (más de 20 identificadas) los cuales buscan alinearse a la identidad institucional, con el acompañamiento del área de Comunicaciones.

- También se realiza gestión con medios de comunicación externos y entidades a través de la Agencia de Relaciones Públicas, Smart PR, con la finalidad de mostrar las fortalezas con que cuentan los programas de pregrado, posgrado y educación continua; la producción investigativa de la UEB; las redes y los escenarios de internacionalización con los que cuenta la Universidad, y los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social. Se cuenta con una plataforma de envíos robusta para campañas de comunicación, mail marketing y publicidad, denominada Infusionsoft.

Contamos con voceros que ya son reconocidos como fuentes confiables de información por los medios de comunicación de alto impacto, en programas de: Arte y Diseño, Ciencias Sociales, Ingenierías y Administración, Ciencias Naturales y de la Salud, para hablar en medios de comunicación.

En cuanto al manejo de la información interna para el desarrollo de procesos académicos, la Dirección de Tecnología cuenta con un Plan de Desarrollo 2016-2021, en el cual se han definido 11 estrategias entre las cuales se encuentra la “gestión de la información”, la cual genera el conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad, junto con la estrategia de “gestión de sistemas flexibles y unificación de información”, que genera mecanismos técnicos que permiten que los diferentes sistemas de información se vean como un todo y a su vez sean flexibles para las necesidades de la universidad.

Dentro de los sistemas de información empleados por la Universidad se pueden encontrar:

- Sistema de Información Académico SALA: En el que la comunidad académica puede acceder a las comunicaciones institucionales como a la información de gestión académica de acuerdo a su perfil de acceso.
- Sistema de Información de la Biblioteca: Donde la comunidad puede mantener contacto con las fuentes de información y conocimiento independientemente de la ubicación y el formato, y las novedades sobre los servicios ofrecidos por la biblioteca.
- Sistema Financiero y Transaccional People Soft: Que permite gestionar la información referente a transacciones financieras y transacciones salariales de los empleados.
- Sistema Administrativo Oracle Fusion (El Bosque Cloud): Encargado de las transacciones financieras de la Universidad para la generación de estados financieros y reportes legales ante las entidades de control.
- El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: Que busca establecer mecanismos para gestionar riesgos asociados a la información (en cualquier medio) y cuyo uso indebido puede impactar negativamente las actividades, procesos, imagen, finanzas y operación de la Universidad.
- Sistema de información para la transferencia de la investigación e innovación organizada. SiTiio: Permite la transferencia de investigación e innovación organizada, es decir, el catálogo donde reposa toda la oferta de conocimiento de la UEB.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria frente a las preguntas que indagaban sobre los sistemas de información para la comunicación tanto interna como externa, se evidenció que los sistemas de comunicación establecidos por la institución son considerados efectivos por el 78,7% de los administrativos, 89,8% de los docentes, 84,3% de los estudiantes, y el 78,7% de los directivos.

En relación con los medios de comunicación institucionales, son considerados eficaces por el 78,7% de los administrativos, 72,3% de los directivos, 88,8% de los docentes y el 83,7% de los estudiantes. En lo relacionado con la comunicación establecida por la institución a través del correo electrónico, el 91,0% de los administrativos, el 78,7% de los directivos, 92,7% de los docentes, 86,4% de los estudiantes y 82,6% de los egresados, la considera eficiente.

La Universidad ha establecido canales de comunicación interno y externo, a través de sistemas de información que buscan llegar a través de los medios comúnmente utilizados por los diferentes públicos a los que atiende.

## Soportes y anexos

- Política de Comunicación
- Plan de Comunicación
- Informe recursos informáticos y tecnológicos de la Universidad El Bosque 2019
- Plan de Desarrollo Dirección de Tecnología 2016-2021

## Aspecto a Evaluar B. Existencia y efectividad de la página web institucional, debidamente actualizada para mantener informados a los usuarios sobre los temas de interés institucional y facilitar la comunicación académica y administrativa

La Universidad El Bosque cuenta con un portal institucional bajo la URL: <https://www.uelbosque.edu.co>, que brinda información a toda la comunidad universitaria de acuerdo a sus intereses y necesidades específicas. Conscientes en responder a las tendencias actuales de acceso a través de la variedad de dispositivos disponibles (móvil, Tablet, o equipos de escritorio) por parte de los usuarios, la universidad en el 2018 realizó un proceso de actualización del sitio web institucional junto con la renovación de la imagen visual corporativa.

Dentro de la actualización realizada, se destaca la actualización y estructuración de los contenidos para responder a los diferentes públicos que la consultan, el cambio a nivel gráfico, y la adecuación de un diseño adaptable o responsivo. De igual manera, con el fin de establecer una base tecnológica que permita la creación de sitios web más robustos, de fácil actualización y que permitan la administración por roles de usuario e integraciones con otros sistemas, el sitio web se encuentra desarrollado mediante el Gestor de Contenidos o su sigla en inglés “Content Manager System” (CMS), Drupal 8.

La Oficina de Desarrollo, es la encargada de coordinar las actualizaciones necesarias al sitio web cuando es requerido, y su actualización a nivel gráfico es realizado por centro de diseño de la Universidad.

Este portal cuenta con las siguientes secciones: Página principal, inscripciones, oferta académica, investigaciones, compromiso social, bienestar universitario, internacionalización, centro de lenguas, éxito estudiantil, nuestro bosque, directorio administrativo y académico, talento humano, autoevaluación, y secciones de audiencias: estudiantes, académicos, administrativos, egresados y aspirantes.

Los servicios digitales con los que cuenta la Universidad se pueden acceder a través de la sección El Bosque en Digital, en la que se puede acceder desde el sitio web hacia el campus virtual, biblioteca, correo, actividades de gestión académica, revistas, apps UEB, y novedades.

El portal cuenta con una sección nominada “Centro de información”, en la que se publican las noticias, eventos, convocatorias y la participación en medios que ha tenido la Universidad. Esta sección tiene visibilidad en la página principal con las noticias, eventos y convocatorias como en otras secciones de segundo nivel dentro del sitio, en páginas dirigidas a audiencias específicas, y a la sección de investigaciones y bienestar universitario.

- Actualmente la página web ofrece servicios de consulta de información, servicios transaccionales a través de pasarela de pagos, servicios de redireccionamiento a los sistemas de información institucional, como a redes sociales, y servicios de búsqueda de información para los diferentes públicos a los que atiende. Durante el 2018, el portal web de la Universidad contó con más de 12 millones de visitas y tiene un promedio de 1'100.000 visitas mensuales, donde la página principal tiene un promedio de 450.000 visitas al mes.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria frente a las preguntas que indagaban sobre el sitio web institucional, el 72,0% de los administrativos, el 89,6% de los docentes y 91,1% de los estudiantes está de acuerdo con que el sitio WEB institucional se mantiene actualizado. De igual manera, el 63,8% de los directivos, como el 90,9% de los egresados está de acuerdo con que el sitio WEB institucional es funcional.

La Universidad tiene como interés especial, mantener canales de comunicación que le faciliten a la comunidad tanto académica como administrativa el acceso a la información institucional, promoviendo los diferentes servicios que ofrece a los diferentes públicos a los que atiende. Es por esto que la Institución ha venido trabajando por consolidar el sitio web institucional como un punto de referencia para el acceso a la información de manera oportuna, eficiente y actualizada.

## Soportes y anexos

- Portal institucional Universidad El Bosque

## Aspecto a Evaluar C. Existencia de una página web institucional con información detallada y actualizada sobre los planes de estudio y sobre los profesores, incluyendo su formación y trayectoria

El portal web Institucional (<https://www.uelbosque.edu.co>) cuenta con una sección denominada “Programas Académicos” en la que se describe la oferta de formación a nivel de pregrado (<https://www.uelbosque.edu.co/carreras-universitarias>), posgrado (<https://www.uelbosque.edu.co/posgrados>) y de educación continuada (<https://www.uelbosque.edu.co/educacion-continuada>). Esta información se encuentra organizada por área de conocimiento, programa, nivel y tipo de estudio, y también puede ser accedida a través de la sección “Facultades”, en la cual se presenta la información propia de la facultad como son el perfil del decano, eventos, documentos de consulta, noticias, entre otras que son propias de la facultad.

Dentro de cada programa, se describe la información pertinente a una ficha de presentación, enfoque y valores diferenciales, información propia sobre la titulación (título, créditos, duración, nivel de formación, modalidad).

A su vez, presenta información referente a las características del estudiante que cursa el programa, como lo es el perfil del estudiante, campo laboral y perfil del egresado. Se describe la información relacionada al plan de estudios permitiendo su descarga. Finalmente, se presenta información a tener en cuenta sobre el proceso de inscripción, requisitos para aplicar, procesos de entrevista y valores del programa.

En la sección académicos dentro del directorio Institucional, se puede consultar la información detallada de la facultad, programa, nombre, estudios, y una breve descripción de su perfil a la



que pertenece un docente que quiera ser consultado. Esta información puede ser consultada en el enlace: <https://uelbosque.edu.co/directorio/academicos>, y de manera más detallada, dentro del sistema de información académica de la Universidad.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria frente a las preguntas que indagaban sobre el sitio web institucional, el 91,7% de la medición realizada a egresados se encuentra de acuerdo con que el sitio web institucional se mantiene actualizado.

Lo anterior evidencia el interés que tiene la institución por mantener información pertinente, actualizada y oportuna, acorde a las formas actuales en que los diferentes públicos tienen acceso a la información.

## Soportes y anexos

- Portal institucional Universidad El Bosque

## Aspecto a Evaluar D. Existencia de un sistema eficiente de consulta, registro y archivo de la información académica de los estudiantes y los profesores

El sistema de información en la Universidad constituye el conjunto de recursos Institucionales que sirven como soporte para el proceso de captación, transformación y comunicación de la información. Un sistema de información debe resultar eficaz y eficiente. Resultará eficaz cuando facilita la información precisa y será eficiente si lo hace con la menor cantidad posible de recursos.

Los sistemas de gestión de la información deben adaptarse a las necesidades exactas de cada institución y a su estructura organizativa. Cuando se aborda la implantación, nunca se parte de cero, ya que todas las organizaciones cuentan con algún tipo de información, ya sea con distintos grados de calidad y con unos niveles de accesibilidad que puede ser mejores o peores.

La Universidad El Bosque diseñó e implementó un Sistema de Información Académica, que permite una eficiente manera de consultar la información, denominada SALA, el cual fue diseñado e implementado totalmente con recursos propios de la universidad, con el objeto de asegurar que la Institución lo utilice como una herramienta estratégica para su desarrollo, fortalecimiento organizacional y desafiar los retos que se presenten en el entorno educativo.

El objetivo principal del sistema académico es proveer a la Universidad de elementos automatizados que faciliten la programación, organización, gestión y control académico. Dentro de los objetivos específicos del sistema, se incluyen:

- Apoyar y optimizar los procesos y procedimientos a través de estandarización, agilización, integración y depuración de los mismos.
- Asegurar la distribución en línea de la información requerida por cada una de las áreas, garantizando su precisión, confiabilidad, oportunidad y seguridad.
- Proveer apoyo en la planeación, gestión, seguimiento y evaluación, facilitando la generación de indicadores necesarios para apoyar la toma de decisiones.
- Facilitar mecanismos para la aplicación de los estándares, definición de roles y usuarios, integración y calidad de la información.



- Asegurar que la interacción entre cada una de las áreas sea transparente y única.

El Sistema está acorde con las necesidades actuales de información, es un sistema orientado a web, que funciona en Internet y permite a los aspirantes consultar y realizar el proceso de inscripción, selección y admisión. A los estudiantes, consultar su información básica, documentación, asignaturas inscritas, historial académico, horario de clases, entre otros. A los profesores actualizar y consultar su hoja de vida docente, sus listas de clase con horarios y registro académico de los estudiantes. A los directores de programa, realizar de manera automatizadas la gestión del programa académico, materias, planes de estudio, salones, horarios, gestión de docentes, gestión de estudiantes.

El sistema permite compartir información entre diferentes unidades tanto académicas como administrativas de la Universidad.

El Sistema de Información Académica cuenta con los siguientes módulos:

- Gestión Académica: Provee el registro de las fechas de las evaluaciones parciales de las asignaturas por carrera o asignatura.
- Definición de Valores de Matrícula y Servicios Pecunarios: Posibilita el registro de valores de matrícula en cada una de las modalidades académicas.
- Selección Aspirantes: Permite el registro y selección de los aspirantes que posteriormente se convertirán en estudiantes.
- Estudiantes: Permite consultar toda la información relacionada con el estudiante.
- Plan de Estudios: Permite el registro de plan de estudios el cual se constituye en una de las estructuras de información principal del sistema.
- Gestión de Grupos y Horarios: Soporta el registro concerniente a la información correspondiente a cada una de las asignaturas, grupos, cupos, horarios, docente e infraestructura física programada para un periodo académico.
- Prematrícula: Posibilita que el estudiante seleccione las asignaturas y horarios que puede cursar en un determinado período académico, teniendo como referentes el calendario académico, el reglamento estudiantil, el plan de estudios y el histórico de calificaciones.
- Registro y Control de Notas: Permite el registro de las notas, tomando como referentes las asignaturas registradas y matriculadas en el módulo de prematricula, validando el registro de rangos de calificaciones, fallas teóricas, fallas prácticas y porcentaje de los cortes.
- Gestión de Grados: Posibilita que las secretarías académicas de cada facultad y la secretaria general de la universidad controle los diferentes eventos generados para la gestión de grados.
- Docentes: Soporta el registro de datos personales de los docentes que conforman el cuerpo docente de la Universidad.
- Elecciones y Votaciones Representantes Consejo Directivo, Docente y Estudiantil: Permite el registro de los candidatos a los diferentes consejos y proporciona los elementos necesarios para que se realice la elección de los mismos en línea y brinda herramientas de soporte que avalan los resultados de las mismas.
- Observatorio de Éxito Estudiantil OEES: Ofrece servicios y herramientas adecuadas para la gestión del éxito estudiantil, posibilitando el registro y producción de información de gestión

para el Éxito Estudiantil.

- Sistema de Calidad: Este módulo compila información cuantitativa y cualitativa, tanto a nivel institucional como de los programas académicos.
- Seguridad: El sistema permite definir, según las políticas de la institución, el acceso restringido a la información. Opcionalmente se tiene la posibilidad de definir roles de acceso en el Sistema.

### **Soportes y anexos**

- Sistema de información académica SALA

## **Aspecto a Evaluar E. Existencia de instrumentos archivísticos que faciliten la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa en todo su ciclo vital**

En el Archivo General existen instrumentos archivísticos como los inventarios y las tablas de retención documental que se elaboraron e implementaron el en año 2011 y que hasta el momento siguen vigentes y son el instrumento con el cual Talento Humano organiza, consulta, disposición y preservación de las historias laborales de docentes y administrativos, y demás documentos generados y tramitados dentro del área de Talento Humano.

Estos instrumentos archivísticos fueron reglamentados mediante el Acuerdo de Consejo Directivo de la Universidad número 12268 de 2014, por el cual se expide el Reglamento General de Archivo y se determina la obligatoriedad de la aplicación de dichos instrumentos archivísticos.

El Archivo General de la Universidad cuenta con una organización que garantiza las condiciones mínimas de funcionamiento en todos sus aspectos. No obstante, resulta oportuno advertir, que tales condiciones requieren de mejoras sustanciales que ya son de conocimiento institucional.

### **Soportes y anexos**

- Inventarios y las tablas de retención documental
- Acuerdo de Consejo Directivo 12268 de 2014



## • **Aspecto a Evaluar F. Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo sobre la eficacia de los sistemas de información y de los mecanismos de comunicación institucionales**

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria frente a las preguntas que indagaban sobre la eficacia de los sistemas de comunicación establecidos por la institución para el 89,8% de los docentes, seguido por un 84,3% de los estudiantes, 78,7% de los Administrativos y 78,7% de directivos encuestados, son considerados efectivos.

Igualmente, frente a las preguntas que indagaban sobre la relación con los medios de comunicación institucionales, el 88,8% de los docentes, el 83,7% de los estudiantes, el 78,7% de los administrativos y el 72,3% de los directivos encuestados, considera que estos son eficaces.

El mecanismo de comunicación a través del correo electrónico, es considerado eficiente para el 91,0% de los administrativos, 92,7% de los docentes, 86,4% de los estudiantes, y 78,7% de los directivos encuestados.

La comunicación que tienen estudiantes y profesores a través de tecnologías de información es adecuada según lo manifestado por el 93,6% de la muestra de directivos. Finalmente, el 78,7% de la muestra de directivos, consideran que siempre se utilizan las tecnologías de información y comunicación para procesos de interacción docentes – estudiantes.

Las anteriores percepciones, demuestran el esfuerzo institucional por ofrecer sistemas de información y mecanismos de comunicación adecuados, para atender las necesidades de comunicación de los diferentes grupos de interés que hacen parte de la comunidad educativa.

### **Soportes y anexos**

- Encuestas de percepción proceso de autoevaluación

## **Aspecto a Evaluar G. Tecnología eficiente para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica**

La Dirección de Tecnología, dependencia directa de la Rectoría, es la responsable de administrar, gestionar la infraestructura tecnológica de la Universidad, y de desarrollar propuestas que procuren optimizar los procesos internos y los servicios que se ofrecen a los usuarios de la comunidad universitaria. El constante interés por parte de la Universidad en mantenerse en constante actualización tecnológica, tiene conformada una infraestructura tecnológica de punta para apoyar las labores en las áreas académicas y administrativas.

Dentro de la estructura de la Dirección de Tecnología, se encuentra la unidad Infraestructura DTI, que tiene como propósito gestionar las capacidades de procesamiento, almacenamiento, comunicaciones, accesos, y seguridad sobre los aplicativos y servicios que sustentan el quehacer de la Universidad, propendiendo por el uso adecuado de los recursos y apalancando el desarrollo

tecnológico. La Infraestructura DTI, se encuentra compuesta por las siguientes tecnologías.

Con el objetivo de transformarnos en una Universidad 7 X 24, se ha seleccionado a Oracle como socio estratégico en la implementación de infraestructura Cloud. El proyecto bautizado como El Bosque-cloud implementa herramientas IaaS, PaaS y SaaS fortaleciendo los Módulos de ERP, HCM y FE en una arquitectura más robusta y de mejor desempeño.

El servicio de correo electrónico se gestiona través de la plataforma de GoogleApps, con capacidad de almacenamiento ilimitado en Drive y Gmail, servicio vitalicio para sus estudiantes con dominio @unbosque.edu.co. La Universidad tomó la decisión de migrar sus cuentas de correos de administrativos, docentes, estudiantes y egresados, a la plataforma de Google Apps para educación. Lo anterior presenta grandes beneficios para los usuarios en cuanto a capacidad de almacenamiento, seguridad, mensajería y llamadas de voz, manejo de calendario, gestión de paquetes de ofimática, acceso en línea multidispositivo, y acceso a la base de Google Apps para Educación.

Las cuentas de correo para padres, docentes y administrativos, se realizan por demanda por las distintas dependencias de la Universidad a la mesa de servicio de la dirección de tecnología. Las cuentas de correo de estudiantes se crean automáticamente desde el sistema SALA, al reportar el pago de matrícula.

A nivel de conectividad, la Universidad cuenta con un cubrimiento del 100% de las instalaciones de Usaquén para el acceso a los servicios y a Internet en zonas cubiertas únicamente, mediante (2) dos canales de fibra óptica dedicados de 400 MB cada uno. En las instalaciones de Chía también se cuenta con un cubrimiento del 100% en zonas cubiertas, mediante un canal de fibra óptica dedicado de 200 MB.

La universidad cuenta con una infraestructura de red bajo la tecnología CISCO, reconocida como una de las líderes en el mercado tecnológico. Actualmente el 100% de los dispositivos de red como los dispositivos de WiFi que soportan 802.11 AC (5 Mhz), se encuentran bajo esta tecnología.

En la siguiente tabla se describe la infraestructura de red actual:

Detalle	Cantidad
Canal de Internet Dedicado Campus Usaquen	2 X 400 MB
Access Point Campus Usaquen	184
Canal de Internet Dedicado Campus Chia	1 X 200 MB
Access Point Campus Chia	26

El servicio de INTERNET para las instalaciones de Usaquén, se cuenta con (2) dos canales dedicados de 400 MB cada uno para uso administrativo y académico. Se ha incorporado tecnologías de punta que dan respuesta al crecimiento masivo del uso del internet, apoyando así a las actividades funcionales de formación, investigación y extensión que desarrolla la Universidad. Dentro de estas tecnologías se encuentra la ampliación en el ancho de banda la cual ha tenido un aumento del 400% en los últimos 5 años, la implementación de un administrador de ancho de banda para garantizar el acceso de calidad a internet de las diferentes áreas académicas y administrativas. Actualmente el acceso a internet es por medio de (2) dos canales dedicados de 400 MB, con re-uso 1.1 nacional e internacional en las instalaciones de Usaquén a través de un contrato de prestación de servicios con un proveedor reconocido en el medio.

En las instalaciones de Chía, la Universidad cuenta para el servicio de INTERNET con (1) un canal dedicado de 200 MB para uso académico y administrativo. Dentro de estas tecnologías se encuentra la ampliación en el ancho de banda que ha tenido un aumento del 100% en los últimos años.

- Con una Red de Datos de Alta Velocidad, la Universidad cuenta con capacidad de manejar 1,92 Tbytes de paquetes por segundo y un ancho de banda interno (Backbone) de 10Gbps, sumado a una redundancia en la capa de Core de Red, mejorando los tiempos de respuesta de las aplicaciones y aumentando la disponibilidad en caso de fallos o caídas del servicio.

El Data Center de la Universidad ofrece un ambiente apropiado que cuenta con (2) Aires Acondicionados, (1) UPS de 30 KVA proporcionando autonomía eléctrica de 30 minutos, tablero bypass, tablero de distribución eléctrica y sistema de detección de incendios automatizado, garantizando la operación de los servidores las 7x24x365. Las instalaciones igualan a la calidad de los Data Centers avanzados en Colombia cumpliendo los estándares internacionales de un Datacenter Tier II, adicionalmente se cuenta con servicios IaaS que se apoyan en datacenters ubicados fuera de Colombia con calificación de Tier IV otorgada por el uptime.

En la encuesta dirigida a los diversos estamentos que componen la comunidad universitaria frente a las preguntas que indagaban sobre las tecnologías de la Información y comunicación a nivel institucional, la medición evidencia que el 78,7% de los directivos encuestados consideran que siempre se utilizan las tecnologías de información y comunicación para procesos de interacción docentes – estudiantes. De igual manera el 95,7% de la muestra considera que el uso de aulas virtuales como apoyo a la formación son adecuadas.

Los resultados evidencian que la comunicación que tienen estudiantes y profesores a través de tecnologías de información es adecuada según lo manifestado por el 93,6% de la muestra.

Lo anterior demuestra que las Tecnologías de la Información y Comunicación, dentro de la institución facilitan y garantizan la conexión de la comunidad universitaria en procura del desarrollo de las actividades académicas y administrativas dentro de la institución de forma eficiente.

## Soportes y anexos

- Reporte Infraestructura DTI Dirección de Tecnología

## Aspecto a Evaluar H. Mecanismos de comunicación para facilitar que la población estudiantil tenga acceso a la información

Con el ánimo de comunicar de una manera asertiva todo su quehacer a sus audiencias de interés, la Institución elabora o actualiza cada año un Plan de Comunicación transversal, con base en la Política de Comunicación de la Universidad, y con el ánimo de que sea adaptado al interior de las áreas administrativas y académicas, así como a todos aquellos proyectos de carácter institucional.

A partir de lo anterior se proponen diferentes estrategias y acciones de comunicación, muchas de las cuales son evidenciadas a través de los diferentes medios institucionales, así como a través de los medios tradicionales y digitales de comunicación externa (radio, prensa, tv, entre otros) para que la comunidad pueda estar informada.

Para la difusión de dicha información, el Área de Comunicaciones, así como la dirección y los diferentes departamentos, centros, divisiones, áreas y facultades elaboran productos comunicativos, tales como: discursos, cartas, noticias, relatos, comunicados de prensa, boletines digitales, parrillas de contenidos para redes sociales, productos audiovisuales y campañas en social media.

De igual manera organiza congresos, simposios, conferencias, charlas a líderes de comunicación, charlas institucionales y especializadas, inducciones, entre otros.

De otro lado, a partir de la creación del Comité de Comunicaciones integrado por las áreas de: Comunicación, Mercadeo, Centro de Diseño, Bienestar Universitario, Biblioteca, Editorial e Investigaciones se elaboró y diligenció un formato de manera conjunta, durante diferentes sesiones donde se describieron los procesos de comunicación en los cuales interviene cada una de las áreas.

### **Soportes y anexos**

- Plan de Comunicación
- Política de Comunicación

## **Característica 27.** **Capacidad de Gestión**

*“La institución cuenta con liderazgo legítimo en la gestión, cuyas orientaciones están claramente definidas, son conocidas por los distintos estamentos y contribuyen efectivamente a la estabilidad administrativa de la institución y a la continuidad de sus políticas”.*

### **Aspectos a Evaluar** **de la Característica 27**

#### **Aspecto a Evaluar A. Liderazgo, integridad e idoneidad de los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias**

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**

- Código de buen gobierno

## **Aspecto a Evaluar B. Coherencia de las actuaciones de los responsables de la institución y sus dependencias con los compromisos derivados de la misión y del Proyecto Educativo institucional**

La universidad cuenta con un Código de Buen Gobierno aprobado por la resolución Número 488 del 2015, el cual incluye el conjunto de normas, prácticas, principios, valores, y procedimientos en virtud de los cuales la Institución regula la toma de decisiones por parte de las instancias y órganos de dirección, gobierno y administración, y regula las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, así como entre estos y los grupos de interés.

Enmarcados dentro del modelo de gestión institucional – planear, ejecutar, controlar y analizar, retroalimentar, que busca obtener alto impacto en el cumplimiento de los objetivos institucionales y fortalecer la cultura del mejoramiento, la universidad realiza procesos constantes de evaluación y planeación en los cuales puede conocer las acciones que realizan los responsables de la institución y de sus dependencias.

Lo anterior se evidencia en los procesos de evaluación del quehacer del rector, vicerrectores, decanos y directores de programa, al igual que las evaluaciones de desempeño realizadas de manera regular las cuales le permiten a la Universidad, asegurar una coherencia entre las actividades cotidianas de la institución frente a los propósitos y compromisos institucionales fundamentados en su misión y proyecto educativo institucional.

La Universidad ha dispuesto canales de comunicación que permiten a los destinatarios de su actividad, conocer los avances y logros obtenidos en las actividades de docencia, investigación, extensión, como la gestión administrativa y financiera. Esta información se da a conocer por los diferentes medios de acuerdo a la población a la que va dirigida, basado en un principio de transparencia.

Anualmente, la Universidad Organiza una jornada denominada “Rendición de Cuentas” en la cual el Rector como responsable de su preparación, organización y desarrollo, presenta ante la comunidad educativa y distintos sectores de la ciudadanía, los logros y avance institucionales del año inmediatamente anterior.



## Soportes y anexos

- Código de buen gobierno
- Rendición de cuentas
- Evaluación de desempeño
- Evaluación del que hacer del rector, vicerrectores, decanos y directores
- Estatuto General

## Aspecto a Evaluar C. Transparencia en la designación de responsabilidades y funciones y en los procedimientos que deben seguirse dentro de la institución

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 que 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
- Formato Perfil de Cargos Universidad El Bosque

## Aspecto a Evaluar D. Respeto a los reglamentos en 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.

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 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
- Actas No. 096 y 104 de El Claustro – Elección de Rector, Vicerrectores y Secretario General
- Acta No. 102 de El Claustro – Aprobación de la creación de la Vicerrectoría de Investigaciones

- Acta No. 984 del Consejo Directivo - Elección de Decanos, Directores de División y Departamentos
- Acta No. 1013 - Elección de Secretarios Académicos, Directores de Programa, Directores de Área y Coordinadores de Programa

## **Aspecto a Evaluar E. Estructura organizacional y administrativa que permite la estabilidad institucional y la continuidad de políticas, dentro de criterios académicos**

La estructura organizacional de la Universidad El Bosque se encuentra definida en los Estatutos Generales. Las autoridades de gobierno se encuentran compuestas por El Claustro, el Consejo Directivo y el Rector.

El Claustro, mayor ente de gobierno dentro de la Institución, es el encargado de ejercer la suprema dirección, gobierno y administración de la Institución y velar porque su marcha esté acorde con las disposiciones legales y sus propios estatutos. Los cargos de administración dentro del Claustro (Presidente, Vicepresidente y Secretario) son elegidos por un periodo de (2) años. A su vez, se encargan de elegir a los miembros principales del consejo directivo (6) y respectivos suplentes por un periodo de (1) año, al Rector, Vicerrectores y Secretario General, para un periodo de (2) años de acuerdo al reglamento general, al Revisor Fiscal y su suplente por un periodo de (1) año. Entre otras funciones se encarga de: la aprobación para la creación de programas; la creación o función de dependencias, sedes o seccionales si se requieren; autoevaluar la aplicación de las políticas y los objetivos institucionales; examinar y aprobar los presupuestos anuales; velar que los recursos de la institución sean empleados correctamente; autorizar la celebración de contratos, convenios, inversiones y operaciones de crédito; determinar la destinación de los excedentes fundacionales de acuerdo con la ley; aclarar y reformar parcial o totalmente los presentes estatutos; conferir honores, condecoraciones, y menciones especiales de acuerdo con el Reglamento General; entre otras.

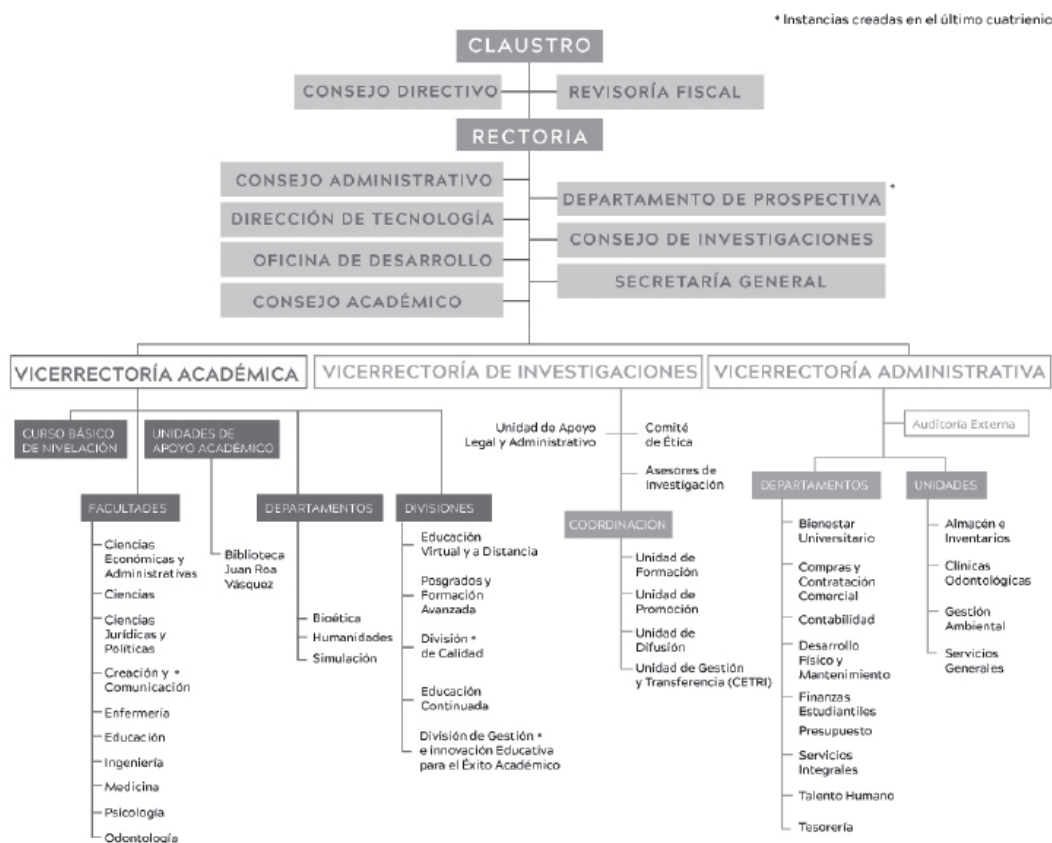
El consejo directivo, cumple la función de ejercer la dirección, orientación y vigilancia de la Institución, de acuerdo con los Estatutos y las funciones que le asigne El Claustro. Expide los reglamentos del personal docente, administrativo, bienestar universitario, estudiantil, biblioteca y laboratorios. Aprueba la planta de personal docente y administrativo de la institución, el nombramiento de directores de división, decanos, directores de área, de departamento, de programa y de institutos y demás dependencias académicas o administrativas que se consideren necesarias. Autoriza comisiones al exterior y comisiones de estudio presentadas por el Consejo Académico, previo análisis del Consejo Administrativo. Reglamenta los Consejos de Facultad, entre otras funciones.

El Rector, es el encargado de llevar la Representación Legal de la institución, cumplir y hacer cumplir las normas legales, los estatutos y reglamentos de la Universidad y las decisiones y actos de El Claustro y del Consejo Directivo. Lidera el proceso de planeación de la Universidad, procurando la integración de las unidades académica y administrativas, y el desarrollo armónico de la Universidad en su conjunto. Propone al Claustro las ternas para la designación de Vicerrectores y Secretario General y al Consejo Directivo las ternas para Directores de División y Decanos de conformidad con los Estatutos. Presenta el proyecto de presupuesto previo análisis del Consejo Administrativo. Convoca y preside los Consejos Académico y Administrativo y el Comité Central de Auto evaluación. Propone al Consejo Directivo la creación de los organismos asesores que

estime necesarios, entre otras funciones.

Por otra parte, son integrantes de la organización académica y administrativa, el Consejo Académico, el Consejo Administrativo, los vicerrectores, el Secretario General, los directores de división, los decanos, los Consejos de Facultad, los directores de áreas, departamentos, carreras o institutos.

La institución para el desarrollo de la Misión y el Proyecto Educativo, cuenta con Divisiones, Facultades, Áreas, Departamentos e Institutos con sus respectivos Directores de División, Decanos y Directores de Áreas, de Departamentos y de institutos con sus respectivos consejos y comités, de acuerdo al Reglamento General.



### Soportes y anexos

- Estatuto General
- Código de Buen Gobierno
- Reglamento General

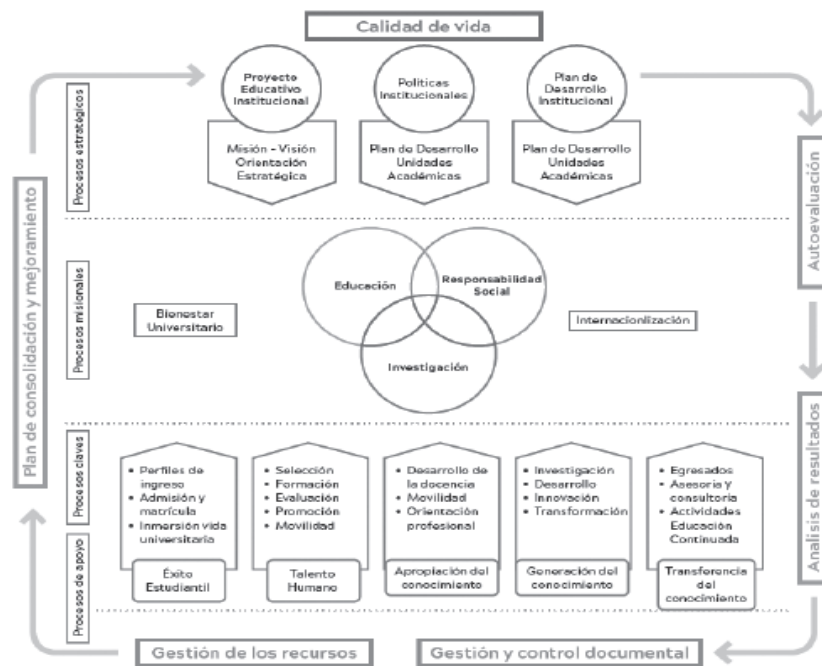
## Aspecto a Evaluar F. Procesos administrativos debidamente certificados de acuerdo con normas de gestión de calidad

La Universidad El Bosque cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad, que nació como un Sistema Interno de Calidad y Planeación. Este sistema toma como referentes un marco legal constituido por las normas vigentes y las tendencias nacionales e internacionales relacionadas con la Educación Superior. De igual forma, procura brindar información clara, confiable, histórica y actualizada, a los diferentes grupos de interés dando cuenta de la coherencia entre las acciones, la realidad y el enfoque institucional.

El diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad, cumple con las normas y directrices establecidas por el programa AUDIT Colombia, el cual fue certificado en el junio de 2018 por la Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación de España (ANECA) y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad y Planeación se rige por los principios de universalidad, transparencia, flexibilidad oportunidad integralidad, equidad, responsabilidad y coherencia, los cuales orientan las acciones conducentes en la promoción de la cultura de la planeación y de la calidad, a través de la autoevaluación, autorregulación y autocontrol, involucrando a la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, egresados, directivos, personal administrativo) y sector externo, con información que oriente la toma de decisiones.

Toda la gestión de la Institución está soportada por procesos académicos, administrativos y tecnológicos, mediante el ciclo de mejora continua institucional Ciclo P.E.C.A.R (Planear, Ejecutar, Controlar, Analizar y Retroalimentar). A continuación se presenta el mapa de procesos que permite tener una visión general del sistema de gestión Institucional, para así satisfacer las necesidades de todos sus usuarios.



- Los grupos de interés implicados en lo relacionado con calidad y planeación se encuentran compuestos por: El Consejo Directivo, como órgano de gobierno que tiene parte activa en la toma de decisiones institucionales basado en el análisis de la información proveniente de los procesos de autoevaluación y calidad. El Consejo Académico, dado que este órgano colegiado, revisa, orienta y sugiere información relacionada con los procesos de autoevaluación y planeación que se adelantan en las unidades académicas. El Comité Directivo de Autoevaluación y Planeación, que se encarga de orientar y hacer seguimiento a los procesos de autoevaluación y planeación institucional, la toma de decisiones, el soporte financiero, y la veeduría de los procesos. El Comité de Autoevaluación y Planeación, que es el encargado de la implementación y desarrollo de los aspectos aprobados en el Comité Directivo como la elaboración, análisis y revisión de los insumos para la elaboración de documentación y el apoyo en procesos de autoevaluación y planeación. Los Comités de Autoevaluación y Planeación de las Unidades, quienes tienen responsabilidades de aplicar los mecanismos continuos y verificar los estándares para el aseguramiento de calidad dentro de los programas. Finalmente, La Comunidad Universitaria, que se involucra a partir de su experiencia, las actividades que desempeña, el desarrollo y aplicación de las herramientas de autoevaluación, y el análisis que hace de los resultados de los procesos de autoevaluación.

### **Soportes y anexos**

- Sistema interno de garantía de la calidad
- Procesos del sistema interno de calidad certificado por AUDIT

## **Aspecto a Evaluar G. Eficiencia del sistema de atención al ciudadano**

La Universidad El Bosque desde su Departamento de Servicios Integrales ha venido trabajando constantemente en la atención al ciudadano, prestando un servicio cálido, amable y de excelente calidad, especialmente a los estudiantes, aspirantes, padres de familia, administrativos y académicos, satisfaciendo sus necesidades de información y brindándoles acompañamiento en la búsqueda y selección de programas académicos. Resultado de ello, durante el año 2018 se atendieron alrededor de 16.800 solicitudes.

Así mismo, fue como desde el año 2010 se implementó un sistema de PQR, al que se denominó “El Bosque te escucha”.

(<https://artemisa.unbosque.edu.co/serviciosacademicos/consulta/reclamos/inicio.php>), con el fin de identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas de los servicios prestados en la Universidad El Bosque, con el fin de garantizar la atención eficiente y la satisfacción de los usuarios.

### **Soportes y anexos**

- El Bosque te Escucha

## **Aspecto a Evaluar H. Procesos académicos y administrativos evidenciados en información técnicamente organizada en la dependencia de archivo institucional o la que haga sus veces, con base en las normas de archivo vigentes**

En el Archivo General existen instrumentos archivísticos como los inventarios y las tablas de retención documental, los cuales se reglamentaron mediante el Acuerdo de Consejo Directivo de la Universidad número 12268 de 2014, por el cual se expide el Reglamento General de Archivo y se determina la obligatoriedad de la aplicación de dichos instrumentos archivísticos. El Archivo General de la Universidad cuenta con una organización que garantiza las condiciones mínimas de funcionamiento en todos sus aspectos. No obstante, resulta oportuno advertir, que tales condiciones requieren de mejoras sustanciales que ya son de conocimiento institucional.

Las historias laborales son administradas por el Departamento de Talento Humano, mediante el uso de bases de datos como instrumentos de control de información y documentos tanto docentes como administrativos, y que se describen a continuación:

- Listado de los tipos documentales que hacen parte integral de la historia laboral teniendo en cuenta las divisiones de las carpetas físicas.
- Base de Datos de Formación Docentes, que se actualiza mensualmente, el cual permite dar cuenta de los docentes activos en un determinado mes. Se alimenta de la información generada por el sistema PeopleSoft.
- De manera complementaria, se cuentan con bases de datos que permiten llevar un control de carpetas y algunos documentos como son: Listado docentes contratos, Control de Préstamos, Formatos de inventario para envío al Archivo Central.
- Se cuenta con un control de documentos para archivo en el que integran los inventarios de documentos físicos entregados por los colaboradores del área que reciben documentos los cuales después de cumplir con los trámites correspondientes deben reposar en las historias laborales.

### **Soportes y anexos**

- Acuerdo de Consejo Directivo 12268 de 2014



Proceso de

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

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

## **Factor 10**

---

Organización,  
Gestión y  
Administración

**SOMOS CALIDAD  
Y CAMINAMOS  
HACIA LA EXCELENCIA**



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