

## Factor 7: BIENESTAR INSTITUCIONAL

Característica 22: Clima Institucional.

Ponderación asignada: 8 por ciento.

Criterios: Coherencia, Equidad, Universalidad, Responsabilidad, Eficiencia, Transparencia, y Eficacia

Aspectos	Indicadores
<b>Aspecto 1:</b> Definición de los componentes de bienestar universitario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos en los cuales se definan los componentes de bienestar universitario.</li> <li>2. Existencia de Políticas que orientan el bienestar universitario.</li> </ol>
<b>Aspecto 2:</b> Estrategias de divulgación de los servicios de bienestar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de un plan de comunicación.</li> <li>2. Número y tipo de medios utilizados.</li> <li>3. Opinión sobre las estrategias.</li> <li>4. Grado de conocimiento del bienestar universitario</li> </ol>
<b>Aspecto 3:</b> Participación de los encargados de la dirección del bienestar en los organismos de decisión académica y presupuestales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación de la Dirección de Bienestar Institucional en los organismos de decisión académica y presupuestal.</li> <li>2. Opinión de los encargados de bienestar sobre esta participación.</li> </ol>
<b>Aspecto 4:</b> Asignación de presupuesto adecuado para el desarrollo de las actividades de bienestar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de cumplimiento de la apropiación presupuestal para bienestar universitario ordenada por el Estatuto General, por año, durante los últimos cinco años.</li> <li>2. Cumplimiento de asignación presupuestal en los últimos cinco años</li> <li>3. Presupuesto ejecutado en los últimos cinco años.</li> </ol>
<b>Aspecto 5:</b> Cobertura de los programas de bienestar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tipo de usuarios cubiertos por los programas y servicios, por año, durante los últimos cinco años.</li> </ol>
<b>Aspecto 6:</b> Evaluación periódica de los servicios ofrecidos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de mecanismos de evaluación.</li> <li>2. Porcentaje de satisfacción usuarios por estamento.</li> </ol>

### DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.

Los componentes del Bienestar Universitario son definidos por la Institución mediante Acuerdo Superior 173 del 13 de julio de 2000, el cual expide el Sistema de Bienestar Universitario (Anexo N° 20). Este acto administrativo define, en el Título Tercero, Capítulo Uno, Artículo 9, entre otras, que: “La estructura organizacional de Bienestar Universitario estará compuesta por: El Comité de Dirección de Bienestar Universitario, el Director de Bienestar, el Asistente de Bienestar, los Departamentos de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Desarrollo Humano, Deportes, por los Comités de Coordinadores de Bienestar, del Fondo Patrimonial de Bienestar, y todos aquellos que reglamenten internamente”.

Igualmente, en el mismo Acuerdo, el Artículo 10 señala como otro de sus componentes, el Comité de Bienestar Universitario, el cual está conformado por: “El Director de Bienestar Universitario, quien lo preside; los representantes de los coordinadores de bienestar por cada

área; los Vicerrectores de Extensión, Docencia, Investigación, o sus delegados; el Director de Regionalización o su delegado; un representante profesoral, un representante de los no docentes, un representante estudiantil, y el Asistente de la Dirección quien actuará como Secretario”.

Mención especial merece el Comité de Coordinadores de Bienestar ya que constituye el punto de encuentro entre el Director de Bienestar y los coordinadores de cada dependencia, para “programar, ejecutar y evaluar conjuntamente los programas de bienestar; proponer programas propios en cada dependencia, acordes con las políticas de bienestar; participar en la coordinación que demanda la ejecución de los programas en la dependencia; divulgar en las respectivas dependencias, los diferentes programas aprobados por la Dirección de Bienestar”. Gracias a la figura del Coordinador de Bienestar, que rige a partir del Acuerdo Superior 057 de 1995 y constituye un componente esencial del Sistema aprobado en el año 2000, las políticas, programas y servicios de bienestar universitario tienen aplicación en las unidades académicas y sirven de retroalimentación para el trabajo de la Dirección y del Comité de Bienestar.

En cuanto a la existencia de políticas que orienten el Bienestar Universitario, la institución consigna en varios actos administrativos su directriz: Según el Acuerdo Superior 97 de 1988, mediante el cual se reorganiza, entre otras dependencias, la Dirección de Bienestar Universitario, se incluyen como sus funciones las de “Diseñar e implementar políticas y programas que definan la estructura y los recursos básicos necesarios para lograr la ejecución de los diferentes programas” y “Liderar la formulación de una política de Bienestar Universitario para que oficialmente se asuman las responsabilidades y obligaciones que se tienen en esta área”.

Por su parte, el Estatuto General, dedica el Título Séptimo exclusivamente al Bienestar Universitario y sobre el mismo establece Concepto, Política, Propósitos y Programas. El Artículo 104 se refiere a las políticas así: “Para el logro del Bienestar Universitario, la Institución estimula y apoya las iniciativas de estudiantes, de profesores, de empleados, de trabajadores y de jubilados, tendientes al desarrollo de sus múltiples intereses, en cuanto favorezcan su crecimiento humano y el de la misma Institución, y ofrece, en las dependencias o desde la administración central, un conjunto de programas y actividades orientadas al desarrollo intelectual, psíquico, afectivo, académico, espiritual, social y físico de todos los miembros del personal universitario”.

Del mismo Título Séptimo, es necesario destacar el concepto del cual parte la Universidad para definir sus políticas de Bienestar, pues constituye un enfoque que transforma sustancialmente el modelo asistencialista anterior. El Artículo 103 dice: “Cada uno de los miembros del personal universitario, en el ejercicio de su función educativa, es sujeto responsable de su propio bienestar y punto de partida para que se difunda a su alrededor; el proceso dinámico que de ahí se genera propicia interacciones en múltiples direcciones y en diversos campos posibles en la Universidad, lo que ha de revertir en beneficios para un bienestar pleno e integral”.

En el Acuerdo Superior 057 de 1995, por el cual se establece la Coordinación de Bienestar Universitario en las facultades, escuelas e institutos, el Consejo Superior Universitario presenta entre sus consideraciones, la necesidad de “articular la misión de la Universidad, el Bienestar Universitario y los planes de desarrollo, con el nuevo orden de la vida institucional”, “fomentar, entre sus integrantes, el sentido de identidad y pertenencia a la institución”, y entender que “la formación integral implica además de las labores académicas, la promoción y el apoyo a las iniciativas del personal universitario, en distintos campos tales como: Ciencia, arte, cultura,

formación humana, deporte, prevención y bienestar en general”. Para todo ello encuentra en Bienestar Universitario la instancia competente para impulsar estos desarrollos.

Finalmente, el Acuerdo Superior 173 del 13 de julio de 2000, el acto administrativo más reciente del Consejo Superior Universitario, por el cual expide el Sistema de Bienestar Universitario, se define, en el Título Tercero, Capítulo Uno, Artículo 9, la política de la Dirección de Bienestar Universitario en los siguientes términos: “En un marco universal, y en un proceso de articulación con las diferentes dependencias académicas, administrativas y de apoyo a la gestión de la Universidad, la Dirección de Bienestar Universitario buscará mejores condiciones para el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria, orientadas a elevar la calidad de vida de sus miembros, al cultivo de la armonía de sus semejantes, y al respeto por el medio que los rodea. Para tal efecto, ofrecerá un conjunto de programas y actividades dirigidos al desarrollo intelectual, académico, afectivo, social y físico de la comunidad universitaria. Igualmente, impulsará el surgimiento de procesos dinámicos de interacción entre sus miembros. De la misma manera, contribuirá a estimular una relación responsable de interdependencia con la naturaleza, en la perspectiva del logro de un ambiente favorable para la vida”.

Para dar cumplimiento a la política, la Dirección de Bienestar Universitario establece los siguientes objetivos consignados en el mismo Sistema de Bienestar Universitario:

GENERAL: Contribuir a la formación integral de las personas mediante la ejecución de programas que mejoren sus condiciones y generen procesos de cambio institucionales, colectivos e individuales, y que se integren en la vida académica, laboral y personal.

ESPECÍFICOS:

- Fortalecer la integración del trabajo y del estudio con los proyectos de vida.
- Fomentar, entre los miembros de la comunidad universitaria, los valores de convivencia, respeto, solidaridad y vínculos de pertenencia a la vida institucional.
- Establecer programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar la calidad de vida personal, colectiva e institucional.
- Estimular el desarrollo de sólidos procesos de integración entre los individuos, grupos y organizaciones que forman parte de la comunidad universitaria.
- Colaborar en la orientación vocacional y profesional de las personas que conforman la comunidad universitaria.
- Prestar apoyo a los grupos académicos, artísticos, culturales, deportivos y de crecimiento humano, para consolidar procesos de integración.
- Estructurar un plan de acción con la finalidad de desarrollar los programas de bienestar, mediante un trabajo conjunto con las diferentes dependencias de la Institución, en el campo del deporte, la salud, la cultura y el crecimiento humano.

Como se observa, los componentes del Bienestar Universitario, así como su estructura organizacional, sus políticas y sus objetivos están sólidamente planteados por la Universidad de Antioquia en diferentes actos administrativos emanados por el máximo organismo de dirección y gobierno de la institución: El Consejo Superior Universitario, y es desarrollada por disposiciones de Consejo Académico y Rectoría. En todos ellos se ha logrado coherencia entre sí, además de correspondencia con lo dispuesto en la Ley 30 de 1982 y su respectiva reglamentación por parte del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-. Así mismo, con la orientación de espacios

interinstitucionales como la Asociación Colombiana de Universidades -ASCUN- y el Sistema de Universidades Estatales – SUE.

El hecho de que exista un Sistema de Bienestar Universitario indica, además, una clara intención de la Universidad de impulsar un enfoque sistémico y de procesos, gracias al cual es posible la articulación entre los sistemas institucionales, propiciar la visión holística en las propuestas y hacer efectivas las acciones que benefician a la comunidad universitaria.

La materialización de estas disposiciones de la Universidad de Antioquia, se evidencian en su Plan de Desarrollo Institucional 1996-2006, en el cual Bienestar constituye un Sector Estratégico para el logro de su Misión y su desarrollo como universidad pública, especialmente orientada hacia a los grupos más vulnerables de la sociedad y los más desprotegidos de la comunidad universitaria.

#### ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

El Sistema de Bienestar Universitario sólo estructura un plan de comunicación (Anexo 21) propiamente dicho, a partir del año 2002 cuando inicia el trabajo con el Sistema de Gestión de la Calidad, que lo incluye como uno de sus requisitos. Además del plan, se elabora una matriz de comunicación que define claramente la relación y líneas de comunicación entre los diferentes actores del sistema. No obstante, la estrategia de divulgación de los servicios, en el período evaluado, se acoge a lo establecido por el Sistema de Comunicaciones de la Universidad y los medios institucionales existentes.

Respecto al número y tipo de medios utilizados, la Dirección de Bienestar Universitario divulga sus programas y servicios utilizando los medios Alma Máter, coordinados por el Sistema de Comunicaciones de la Universidad: Página Web, Periódico Alma Máter y Suplemento Semanal, Canal U, Emisora Cultural de la Universidad, Agenda Cultural y Red Interna de Televisión.

Estos medios masivos son complementados con otros dirigidos a grupos más específicos, tales como el correo Por su parte, la Dirección cuenta con una página web propia, que se ha ido estructurando y desarrollando lentamente, con base en las directrices del mismo Sistema de Comunicaciones, ya que establece un link con la página institucional. También se utilizan medios impresos que se distribuyen para informar sobre eventos puntuales: Plegables, boletines, volantes, afiches, pasacalles y vallas; y se dispone de treinta carteleras distribuidas en las unidades académicas y administrativas, las cuales son administradas por los coordinadores de bienestar de cada dependencia y personal de la misma Dirección.

De acuerdo con la encuesta aplicada en el año 2002 a profesores, estudiantes y empleados por parte del Comité de Acreditación Institucional, se encontró que los principales medios utilizados por estos estamentos, para el conocimiento de los programas y servicios de la Dirección de Bienestar Universitario, son los que se relacionan en la siguiente tabla.

ESTAMENTO	MEDIO UTILIZADO	FRECUENCIA RELATIVA
Profesores	Carteleras	59%
	Suplemento Alma Máter	53%
	Agenda Cultural	48%
	Boletines	47%

Estudiantes	Carteleras	77%
	Agenda Cultural	53%
	Suplemento Alma Máter	44%
Empleados no docentes	Carteleras	50%
	Paginas Web	49%
	Suplemento Alma Máter	40%

En relación con la opinión sobre las estrategias de la divulgación interna, el grupo directivo de la dependencia (Director, Asistente y Jefes de Departamento), identificó en la encuesta aplicada dentro del proceso de acreditación, que los canales de comunicación utilizados entre la Dirección y sus funcionarios, incluyen reuniones semanales, circulares, memorandos internos y comunicaciones telefónicas y personales. En dicha encuesta estos canales fueron evaluados en términos de frecuencia, contenido, oportunidad y utilidad, con los siguientes resultados:

#### Calificación sobre los canales de comunicación internos

ASPECTOS	CALIFICACIÓN			
	Excelente	Buena	Regular	Mala
Frecuencia	1	2	2	0
Contenido	0	4	1	0
Oportunidad	0	4	1	0
Utilidad	1	3	1	0

#### Calificación sobre los canales de comunicación externos, por estamento.

ASPECTO	ESTAMENTO	CALIFICACIÓN			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Frecuencia	Estudiantes	9%	39%	31%	8%
	Profesores	9%	43%	33%	6%
	Empleados no docentes	7%	46%	33%	2%
Contenido	Estudiantes	12%	21%	18%	4%
	Profesores	10%	54%	24%	2%
	Empleados no docentes	12%	57%	16%	2%
Oportunidad	Estudiantes	9%	36%	28%	8%
	Profesores	7%	42%	34%	7%
	Empleados no docentes	6%	36%	34%	9%
Utilidad	Estudiantes	18%	47%	14%	4%
	Profesores	13%	50%	22%	5%
	Empleados no docentes	13%	52%	14%	1%

De igual forma, los estamentos fueron consultados sobre el grado de conocimiento que tienen del bienestar universitario, y sobre las políticas, propósitos, programas y servicios. En tal sentido opinaron lo siguiente:

ASPECTO	ESTAMENTO	CALIFICACIÓN			
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno
Políticas y propósitos	Estudiantes	4%	25%	36%	33%
	Profesores	11%	45%	26%	16%
	Empleados no docentes	6%	34%	27%	26%
Programas y servicios	Estudiantes	9%	43%	33%	14%
	Profesores	15%	58%	20%	6%
	Empleados no docentes	16%	47%	25%	9%

Con base en la información identificada sobre las Estrategias de Divulgación de los Servicios de Bienestar, es posible afirmar, que a pesar de no contar con un plan de comunicación durante el período evaluado, el conocimiento que tienen los estamentos sobre las políticas, propósitos, programas y servicios de bienestar es bueno y se debe, en gran medida, a la infraestructura en comunicaciones que tiene la Universidad de Antioquia y a la existencia de un Sistema que coordina esta área.

De igual manera, aunque existen datos importantes para analizar respecto a los puntajes dados a los canales de comunicación que se utilizan con públicos internos y externos, la calificación dada por ellos es buena, pues es en esa categoría donde se registran los mayores porcentajes.

En todos los conceptos, se encuentra una respuesta significativa de la población encuestada que pone en evidencia la diversidad de opiniones y grados de conocimiento sobre las Estrategias de Divulgación utilizadas. Se espera que con el plan de comunicación elaborado y su debida implementación, la respuesta de los estamentos se concentre principalmente en los conceptos de mayor nivel.

#### REPRESENTATIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Respecto a la participación de la Dirección de Bienestar Universitario en los organismos de decisión académica y presupuestal, esta Dirección tiene presencia activa en las siguientes instancias:

	INSTANCIAS DE REPRESENTACIÓN	PARTICIPACIÓN	DECISIÓN
INSTITUCIONAL	Comité Rectoral		x
	Consejo Académico	x	
	Comité de Vicedecanos	x	
	Comité de Regionalización		x
	Comité de Gestión Ambiental		x
	Comité Operativo para el Manejo de Residuos		
	Comité Paritario de Salud Ocupacional		x
	Comité Fondo Patrimonial para la Capacitación del Personal No Docente y de los Trabajadores Oficiales		x
	Comité de Egresado Benefactor		x
	Comité de Liquidación de Matrícula		x
	Comité de Seguimiento a Estudiantes Indígenas		x
	Comité Ejecutivo: Celebración 200 años de la Universidad de Antioquia		x
BIENESTAR	Comité de Bienestar Universitario		x
	Comité de Coordinadores de Bienestar Universitario		x
	Comité del Fondo Patrimonial de Bienestar Universitario		x
	Comité del Fondo Patrimonial de Becas Estudiantiles		x
	Comité de Calidad de la Dirección		x
	Fondo de Bienestar Universitario		x
INTER	Comité ASCUN Bienestar Regional Antioquia	x	
	Comité ASCUN Deportes Antioquia		x
	Comité ASCUN Promoción del Desarrollo Humano Antioquia	x	
	Red Universitaria de Atención a la Farmacodependencia		x

En cuanto a la opinión de los encargados de la Dirección de Bienestar Universitario sobre la participación en los organismos de decisión académica y presupuestal, se concluye que esta representación es suficiente. El lugar que ocupa en la alta dirección universitaria, con igual nivel

que las vicerrectorías y direcciones que conforman la administración central, le permiten participar en los espacios donde se debaten y deciden asuntos importantes de la vida universitaria, articularse totalmente a la misión universitaria y estar atenta a los distintos momentos de la dinámica institucional y aportar al buen desarrollo de los mismos.

#### PRESUPUESTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

En razón de la importancia de dar cuenta de la distribución del presupuesto, la Institución define, en el Artículo 107 de su Estatuto General, la destinación de, por lo menos, el dos por ciento de su presupuesto de funcionamiento para atender los programas de Bienestar Universitario. Igualmente, en el Acuerdo Superior 173 del 13 de julio de 2000, la Institución define el presupuesto de esta Dirección en el Título IV, Capítulo Dos, Artículo 31 así: Serán fuentes de financiación para los programas, servicios y proyectos los aportes del presupuesto general de la Universidad, tal como lo determina la Ley General de la Educación Superior Ley 30 de 1992 en su Artículo 118: “Cada institución de Educación Superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario”.

- Recursos propios del programa especial de Bienestar Universitario y los derivados de las actividades que desarrolla la Dirección de Bienestar.
- Los aportes, donaciones y legados entregados por las personas naturales o jurídicas, con el propósito de fomentar el Bienestar Universitario.
- Los rendimientos financieros del fondo patrimonial de Bienestar Universitario.
- La cofinanciación de algunos programas de Bienestar Universitario y las diferentes dependencias.

#### PRESUPUESTO TOTAL DE BIENESTAR

Años	Plan Presupuestal	Asignación Presupuestal	Ingresos Reales	Ejecución Presupuestal
1997	11.746.014.039	16.245.226.054	10.925.225.874	12.469.881.903
1998	13.824.765.859	17.287.699.430	16.293.444.809	14.500.184.348
1999	17.721.341.993	21.675.434.484	18.075.895.333	19.173.151.144
2000	17.656.409.511	19.901.701.759	15.784.208.543	16.331.227.695
2001	24.696.984.588	26.933.300.805	19.267.597.417	17.282.166.087
SALDOS	85.645.515.990	102.043.362.532	80.346.371.976	80.156.611.177

#### PRESUPUESTO FONDO DE BIENESTAR

Años	Plan Presupuestal	Asignación Presupuestal	Ingresos Reales	Ejecución Presupuestal
1997	7.212.260.000	9.109.210.617	8.841.054.340	7.844.532.785
1998	8.834.000.000	10.104.000.000	10.988.887.796	9.910.347.846
1999	11.252.746.835	13.550.774.785	12.238.826.498	13.287.430.333
2000	11.537.000.000	11.932.078.202	11.163.887.242	10.168.543.912
2001	15.200.000.000	16.195.720.101	13.878.925.643	10.305.432.887
SALDOS	54.036.006.835	60.891.783.705	57.111.581.519	51.516.287.763

PRESUPUESTO SIN EL FONDO DE BIENESTAR (Fondo de Empleados)

Años	Plan Presupuestal	Asignación Presupuestal	Ingresos Reales	Ejecución Presupuestal
1997	4.533.754.039	7.136.015.437	2.084.171.534	4.625.349.118
1998	4.990.765.859	7.183.699.430	5.304.557.013	4.589.836.502
1999	6.468.595.158	8.124.659.699	5.837.068.835	5.885.720.811
2000	6.119.409.511	7.969.623.557	4.620.321.301	6.162.683.783
2001	9.496.984.588	10.737.580.704	5.388.671.774	7.376.733.200
SALDOS	31.609.509.155	41.151.578.827	23.234.790.457	28.640.323.414

Notas:

- El remanente de la vigencia anterior se asigna al Plan Presupuestal de la vigencia siguiente.
- La diferencia en el plan presupuestal y la asignación presupuestal se presenta cuando se asignan remantes de las vigencias anteriores y los ingresos superan lo presupuestado.
- Se debe tener presente que no se debe invertir más de la disponibilidad real existente.

La responsabilidad que asume la Universidad de Antioquia con el Bienestar Universitario, al incluirlo como un título independiente en el Estatuto General y un sector estratégico de su plan de desarrollo institucional, se evidencia también en la asignación presupuestal, pues no se limita al 2% del presupuesto de funcionamiento definido por ley, ni lo aplica a rubros que no son de su competencia, sino que hace los mayores esfuerzos por fortalecer sus recursos propios, como en el caso de los Fondos Patrimoniales y las matrículas, adelantar gestiones con la empresa privada y mantener el criterio de favorecer las condiciones en que estudia y labora su comunidad universitaria. Si bien el presupuesto en muchos momentos es limitado, y debe trabajarse sobre criterios claros de prioridad, que permitan orientar los recursos hacia los grupos más vulnerables, puede decirse que el grado de cumplimiento en la apropiación presupuestal ordenada por Estatuto General y su respectiva ejecución durante los últimos cinco años es alto.

COBERTURA DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Teniendo en cuenta el número de usuarios, y los programas y servicios referenciados en la sinopsis del presente informe, la Dirección de Bienestar Universitario, durante los últimos cinco años consolidó las siguientes cifras:

DEPOR TES	PROGRAMAS	1997	1998	1999	2000	2001	Total
	Formación	9177	8703	8365	8178	8250	42553
	Representación	3353		415	380	450	4598
	Recreación y Tiempo Libre	3493		5605	6815	13207	29120
PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD	PROGRAMAS	1997	1998	1999	2000	2001	Total
	Prosa	1034	2305	1151	2858	2432	9780
	Salud Oral	7443	8357	7567	6914	8945	39226
	Salud Mental y Vida Universitaria		6992	7787	6261	11299	32339
	Prevención de Enfermedades Cardiovasculares	2706	3168	3423	5640	1950	16887
	Salud Sexual y Reproductiva		188	7125	3070	6035	16418
	Plenitud de la Vida			4438	4354	1109	9901
	Inmunización			4969	1999	1777	8745
	Atención integral a la familia gestante	105	111	126	113	188	643
Servicios médicos y odontológicos a estudiantes (# de consultas)	17550	18779	20214	15532	15600	87675	



DESARROLLO HUMANO	PROGRAMA	1997	1998	1999	2000	2001	Total
	Servicio de alimentación para estudiantes de prácticas académicas	2.174	2.523	1.126	983	1100	7.906
	Servicios de alimentación para trabajadores oficiales y empleados no docentes	430	508	521	535	551	2.545
	Apoyos económicos para exámenes médicos	1.324	1.070	1229	747	956	5326
	Fondo Universidad de Antioquia Icetex	99	137	166	163	189	866
	Alimentación convenio Conavi-UdeA	300	600	600	600	600	3.300
	Becas BIC estudiantes	2758	2206	2229	1045	1226	9464
	Fondo de Bienestar Universitario	1070	2736	2745	2287	2351	11189

Respecto al tipo de usuarios beneficiarios de los programas y servicios, el Estatuto General define como grupos prioritarios para la Dirección de Bienestar Universitario a los estudiantes, los profesores, los empleados, los trabajadores y los jubilados. Con cada uno de ellos asume compromisos diferentes, en virtud de sus características, necesidades y expectativas, así como a los criterios de prioridad que exige la disponibilidad de recursos.

Dentro de los mencionados, se orientan de manera especial programas y servicios de bienestar hacia los grupos más vulnerables, tales como los estudiantes que viven en estratos socioeconómicos 1 y 2, los estudiantes indígenas y las personas en situación de discapacidad. Igualmente, cabe destacar a los estudiantes de las seccionales y aquellos miembros de la comunidad universitaria que participan en programas a distancia y actividades académicas en horarios nocturnos, para los cuales se deben diseñar propuestas especiales.

Entre estos estamentos y otros públicos de interés para Bienestar Universitario, se identifican grupos específicos que generan relaciones de diferente nivel con la dependencia, en especial, para efectos de divulgación y convocatoria de sus programas y servicios; en este sentido, los públicos son:

- **Primarios:** Cubre a las personas de los niveles de decisión, ejecución y control, y a los directos beneficiados de los programas y servicios que contempla el Sistema de Bienestar Universitario. Se subdividen, a su vez, en internos y externos.
- **Internos:** Son todas las personas que, con diferentes modalidades de contrato, laboran en el Sistema de Bienestar Universitario: Las directivas, los jefes de departamento, los coordinadores de programas, los coordinadores de Bienestar Universitario en las unidades académicas, y el personal de apoyo en el área administrativa.
- **Externos:** Constituido por estudiantes, profesores, empleados, trabajadores oficiales y jubilados, quienes son los directamente beneficiados de los programas y servicios, y en algunos casos, sus familias, y, en general, todos aquellos que conforman la comunidad universitaria. Además, las personas que componen las diferentes dependencias de la Universidad de Antioquia.
- **Secundarios:** Incluye las instituciones públicas y privadas, en el nivel local, regional y nacional, que tienen relación directa con políticas de educación, de bienestar universitario, de desarrollo humano y, en general, políticas sociales; también aquellas que tienen relaciones con la Universidad o con la Dirección de Bienestar Universitario en el campo empresarial, de investigación o de control. De igual manera, las asociaciones y los comités externos de los cuales forma parte la Dirección.

Aunque la identificación del tipo de usuarios está definida estatutariamente y también existe una aproximación hacia aquellos que se establecen por afinidad, aún es preciso determinar con mayor precisión el alcance de cada grupo poblacional y diseñar referentes claros para fijar las metas de cobertura. Esto es especialmente importante, cuando existe la política de ampliación de cobertura, en la cual Bienestar Universitario tiene compromisos importantes, así como en el control de la deserción estudiantil. Tales referentes, también deben estar diseñados de modo que arrojen posibilidades de comparación entre los datos de una misma acción de bienestar, entre varias acciones entre sí y entre períodos diferentes. En este propósito es fundamental contar con instrumentos de medición y control que permitan cuantificar con mayor veracidad, la participación de la comunidad universitaria en los programas y servicios de bienestar universitario.

#### EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Los mecanismos de evaluación que utiliza la Dirección de Bienestar Universitario, mencionados por los directivos de esta dependencia en la encuesta realizada para el efecto, son: Reuniones semanales para la revisión de tareas y planes de acción, reuniones para el análisis de resultados, informes de gestión y balances sociales. Los mecanismos más comunes de evaluación son las reuniones y los informes.

En cuanto a la evaluación particular de programas y servicios, en la mayoría de los casos se utilizan instrumentos para conocer la opinión de los usuarios sobre un evento o acción puntual; sin embargo, este ejercicio no se hace en forma continua, ni se sistematiza la información obtenida; tampoco se aprovecha suficientemente para nuevos desarrollos, si bien hay casos particulares como el servicio de alimentación a empleados.

Caso especial fue el estudio “Percepción y expectativas de los servicios que presta la Dirección de Bienestar Universitario, 1997”, gracias al cual pudo evidenciarse que los estudiantes, docentes, no docentes, trabajadores oficiales, y jubilados tenían un grado de satisfacción del 48, 51, 72, 81.1 y 87 por ciento, respectivamente. Es decir, una buena percepción.

Evaluación de logros	Calificación	
<p>Al observar el comportamiento de los indicadores que dan cuenta de los diferentes aspectos que conforman la característica 22 o clima institucional, se puede deducir que la Institución, dentro de su estructura, ha definido claramente el quehacer del bienestar universitario con la consolidación de programas enfocados desde una dimensión general, bajo parámetros asociados con la generación de condiciones, que han permitido a la comunidad universitaria acceder y avanzar en sus proyectos de formación integral. En consecuencia, el sentido del bienestar se ha orientado hacia la atención de necesidades y demandas de los diferentes grupos poblacionales, lo que ha implicado de antemano el reconocimiento de la problemática interna y externa de la población en referencia, al establecimiento e innovación de estrategias de respuesta a dichas demandas, para alcanzar el BIEN ESTAR.</p> <p>Sus políticas, estrategias de divulgación, participación, cobertura y evaluación se han enmarcado dentro de principios orientados a favorecer a las personas de menores ingresos, a utilizar los recursos disponibles en la consecución de objetivos, y a suplir las necesidades básicas de la comunidad universitaria para su desempeño académico y laboral.</p>	Se cumple en alto grado	91

Característica 23: Estructura de bienestar institucional.

Ponderación asignada: 3.5 por ciento.

Criterios: Responsabilidad, Equidad, Pertinencia, Transparencia, Eficiencia, Eficacia, Coherencia e Idoneidad

Aspectos	Indicadores
<b>Aspecto 1:</b> Elaboración y aplicación de programas periódicos de actividades de bienestar.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Existencia de una estructura administrativa que da apoyo al bienestar institucional.</li><li>2. Programas de bienestar universitario por año, durante los últimos cinco años.</li><li>3. Existencia de planes de acción.</li></ol>
<b>Aspecto 2:</b> Distribución equitativa del presupuesto para las actividades programadas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Existencia de planes presupuestales por programa, por año, durante los últimos cinco años.</li><li>2. Grado de conocimiento del presupuesto asignado.</li></ol>
<b>Aspecto 3:</b> Seguimiento permanente de las actividades desarrolladas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consolidados de gestión.</li><li>2. Opinión de los Jefes de Departamento sobre el proceso de seguimiento de las actividades desarrolladas.</li></ol>
<b>Aspecto 4:</b> Estrategias de carácter prospectivo para detectar las necesidades de los usuarios.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estudios de expectativas.</li><li>2. Estudios poblacionales (caracterización poblacional y perfil epidemiológico).</li></ol>

#### PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Según el Sistema de Bienestar Universitario (Artículos 9 y 10), la estructura administrativa de Bienestar está compuesta por la Dirección de Bienestar Universitario, y los diferentes Departamentos que la conforman: Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Desarrollo Humano, y Deportes, los cuales son dirigidos por sus respectivos Jefes. Para el logro de los objetivos, los Departamentos se estructuran en campos que, a su vez, dan origen a programas y servicios. El Sistema, no obstante, sólo determina el alcance de los campos, entendiendo que éstos pueden tener más permanencia que los programas y servicios, los cuales varían según las características y expectativas de la comunidad universitaria.

Los campos definidos, por Departamento, son los siguientes:

En el Departamento de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad se establecen los siguientes campos:

**PROMOCIÓN DE LA SALUD:** Desarrolla programas dirigidos a toda la población universitaria, relacionados con la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables tanto individuales como grupales.

**PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD:** Está orientado a identificar y a controlar riesgos específicos ligados con la herencia, la condición física individual y el medio ambiente, y que puedan deteriorar el estado de salud, y disminuir, consecuentemente, el rendimiento laboral o académico de las personas.

**SALUD MENTAL:** Tiene en cuenta los factores psico-sociales de riesgo, para mejorar el desarrollo integral de las personas en su interacción con la comunidad universitaria, ejecutando programas de promoción y prevención, con el fin de proporcionar unas mejores condiciones de vida para un adecuado desempeño en los ámbitos académico y laboral.

**FOMENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL ESTUDIANTIL:** Realiza acciones para el fomento de la salud ocupacional en el desarrollo de las actividades académicas y de las prácticas profesionales.

**PSICORIENTACIÓN:** Con programas educativos, preventivos o remediales que intervienen en aspectos relacionados con la integración a la vida universitaria, con los procesos de aprendizaje y con los hábitos de estudio, como apoyo al logro de la excelencia académica.

El Departamento de Desarrollo Humano se estructura a partir de los siguientes campos:

**DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Conformado por programas dirigidos a la comunidad universitaria, que tienen como objetivo el fomento y estímulo de las capacidades humanas en diferentes aspectos y etapas de la vida.

**FOMENTO ARTÍSTICO Y CULTURAL:** Genera espacios para el desarrollo de aptitudes personales y de la creatividad, y para la conformación de grupos institucionales en las áreas del teatro, la música vocal e instrumental, las danzas, y en otras ramas del arte. Con los programas se promueve el talento humano, la expresión artística y la formación integral de los universitarios, mediante el fortalecimiento de los grupos representativos de la Institución, formados esencialmente por estudiantes de los distintos programas académicos que, en su labor de proyección, representan a la Universidad, en el ámbito local, departamental, nacional y en algunos casos internacionales.

**FOMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO:** Coordina y ejecuta actividades que propenden por el bienestar económico y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria, mediante la concesión de créditos de los diferentes fondos, tales como: bienestar universitario, calamidad doméstica y rotatorio de vivienda.

**APOYO SOCIAL:** Brinda servicios, tales como asignación de becas, transporte, alimentación, apoyo logístico a diferentes actividades universitarias.

**BIENESTAR ESTUDIANTIL:** Coordina programas encaminados al apoyo social y económico de los estudiantes de menores recursos, o que presenten una necesidad urgente e inminente.

En el Departamento de Deportes se desarrollan los siguientes campos:

**DEPORTE RECREATIVO Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE:** Desarrolla las actividades físicas de carácter recreativo y deportivo que llevan al mejoramiento de la calidad de vida mediante el uso saludable del tiempo libre.

**FORMACIÓN DEPORTIVA:** Está orientado al desarrollo de programas de formación para estudiantes y empleados, y las escuelas de iniciación que hacen parte de los programas de extensión. Se articula con el propósito de educar integralmente al individuo mediante la lúdica y la recreación de manera individual y familiar.

**DEPORTE REPRESENTATIVO:** Define y apoya la participación y representación de la Universidad en eventos competitivos, en las ligas seccionales de cada disciplina, y en certámenes universitarios, regionales y nacionales coordinados por la Asociación Colombiana de Universidades.

En lo concerniente a los programas y servicios que la Dirección de Bienestar Universitario ha realizado en los campos mencionados, por año, durante los últimos cinco años, (Anexo 22), es importante clarificar que éstos han cambiado según las necesidades específicas de la comunidad universitaria y dinámicas particulares de la institución, en especial, los inducidos por leyes generales o normas internas.

Como programas tradicionales, entre 1997 y 2001, la Dirección de Bienestar Universitario desarrolló los siguientes programas en los campos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad: salud psicofísica (PROSA), atención integral a la gestante, hipertensión arterial, salud oral, diabetes mellitus, prevención de enfermedades cardiovasculares, clínica del climaterio, sexualidad humana, salud reproductiva y enfermedades sexualmente transmisibles, psicorientación y salud ocupacional.

En 1997, el programa de salud ocupacional pasa a ser coordinado por la Vicerrectoría Administrativa, y el programa de climaterio o plenitud de la vida desaparece gradualmente como tal y es asumido por U. de A. Salud a partir del año 2002. Igualmente, en el 2000 se estructura el programa salud mental y vida universitaria, se consolida el de inducción a la vida universitaria, y surge el programa de fomento de la salud ocupacional estudiantil. En el 2001 se inicia el programa de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, problemática que hasta entonces se había atendido con actividades y estrategias puntuales. Con estos programas, la Dirección de Bienestar Universitario ha dado especial apoyo al fomento de estilos de vida saludables para toda la población universitaria, y a la prevención de enfermedades y situaciones críticas para el individuo y el colectivo, previa identificación de riesgos específicos en grupos determinados.

En los campos definidos para el Departamento de Desarrollo Humano, los programas y servicios desarrollados en el período 1997 al 2001 son: Fondo de bienestar universitario, fondo rotatorio de vivienda, fondo rotatorio de calamidad doméstica, transporte, alimentación a empleados y a estudiantes de práctica en las haciendas de la Universidad, becas para hijos de empleados, becas estudiantiles, créditos estudiantiles, cafeterías satélites y restaurantes, además de los grupos culturales en danzas, teatro, estudiantina y coro. En el 2001 se inicia la estructuración de nuevos programas como clima organizacional y preparación para el retiro laboral y la jubilación.

El Departamento de Deportes, en el campo del Deporte Recreativo y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, desde 1998 hasta el año 2001, ha desarrollado diferentes programas como son: Torneos internos en diversas disciplinas (fútbol, microfútbol, voleibol, baloncesto, rugby, fushi, ultimate o lanzamiento de disco volador, ajedrez, natación y polo acuático); festivales en varias modalidades (cometas, recreación en cualquier esquina, juegos tradicionales, múltiples y de mesa); a partir del año 2000 surge el programa arte sano donde se realizan talleres de formación en cerámica, plastilina, encuadernación, tarjetería, y origami.

La Formación Deportiva, en los últimos cinco años, ha desarrollado cursos para estudiantes y empleados en más de 22 disciplinas deportivas, agrupadas como: Deporte de pelota, deportes acuáticos, artes marciales, gimnasia, ajedrez, atletismo, levantamiento de pesas, aeróbicos, gimnasio multifuncional, tejo, patinaje, triatlón y escalada de muro. En el 2000 surge el ultimate como una nueva disciplina.

Las escuelas de iniciación deportiva y los semilleros se establecieron en diferentes modalidades, y en los últimos cinco años brindaron formación en ajedrez, atletismo, balonmano, baloncesto, ciclismo, fútbol, fútbol de salón, levantamiento de pesas, béisbol, tejo, tenis de campo, voleibol, natación, patinaje, polo acuático, rugby y triatlón. Algunas disciplinas no se han ofrecido en las escuelas, durante el período referenciado, por falta de demanda, como en los casos de judo, aikido y tenis de mesa. Mientras tanto, conservaron su permanencia entre 1997 y 2001: Gimnasia

formativa, matrogimnasia o estimulación temprana, karate do, taekwondo, natación, aeróbicos, multifuncional, fútbol, patinaje y tenis de campo.

El Deporte Representativo se proyecta con un amplio grupo de deportistas en varias disciplinas, incluyendo: Ajedrez, atletismo, balonmano, baloncesto, ciclismo, fútbol de salón, béisbol, levantamiento de pesas, sóftbol, tejo, tenis de campo, voleibol, natación, patinaje, polo acuático, rugby, triatlón, las cuales se han mantenido a lo largo de los últimos cinco años con muy buenos resultados. Para finales del año 2000, el *ultimate* se convierte también en deporte representativo.

En su gran mayoría, los programas y servicios mencionados, se orientan y desarrollan desde los Departamentos adscritos a la Dirección de Bienestar Universitario. No obstante, es gracias a los coordinadores de bienestar universitario que los mismos se programan en las unidades académicas y es, a partir de ellos, que también adquieren su dinámica. En este sentido, la Dirección de Bienestar Universitario, como dependencia administrativa, actúa como facilitadora para atender las demandas de las unidades académicas. Además, en tanto como componentes del Sistema de Bienestar Universitario, estas coordinaciones, a su vez, son responsables de programas y servicios tan importantes como el de tutorías e inducciones.

De otro lado, existen programas y servicios que tradicionalmente se coordinan desde la oficina de la Dirección, tales como: Fondo patrimonial, ayudas médicas, y apoyo logístico a diferentes actividades universitarias. Sin embargo, en el 2001 inició la estructuración de nuevas propuestas con motivo de la declaración del 2002 como el Año del Bienestar: Universidad saludable, observatorio de la vida universitaria, programas solidarios, servicio de duplicación de textos y documentos académicos, programa empresarial de servicios estudiantiles, mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, mejoramiento de la calidad y modernización administrativa.

Si bien lo expuesto da cuenta de una estructura administrativa que da apoyo al bienestar institucional, es aún necesario que los programas y servicios que desarrolla el Sistema de Bienestar Universitario se ajusten a las características de sus usuarios. En este sentido, es preciso realizar estudios sistemáticos y permanentes de la comunidad universitaria, de manera que garanticen pertinencia y calidad. Asimismo, que todos los estamentos que constituyen el público objetivo de Bienestar, se encuentren reflejados en su quehacer, hallen respuestas a sus necesidades y expectativas, y alternativas para sus proyectos de vida en la Institución.

Además de ser pertinentes, los programas y servicios de Bienestar deben estar debidamente estructurados, de manera que superen el activismo, la dispersión, la miscelánea, el poco impacto y logren altos grados de institucionalidad y reconocimiento en la comunidad universitaria. La estructuración de programas integrados y compactos, que involucren componentes tales como formación, atención preventiva, investigación, normatividad y comunicación pueden realmente facilitar la interlocución con la academia y ser un apoyo efectivo para la investigación, la docencia y la extensión.

En lo referente a la existencia de planes de acción, la Dirección de Bienestar Universitario se acoge a las disposiciones de la Universidad de Antioquia que, en la última década viene incorporando una cultura de la planeación, especialmente con la formulación del Plan de Desarrollo 1996-2006 y sus cinco sectores estratégicos.

Los planes de acción de bienestar corresponden al sector estratégico 2 “Desarrollo del talento humano y del bienestar universitario” y se concretan por medio de programas y proyectos que benefician a la comunidad universitaria en general.

Los proyectos de la Dirección de Bienestar Universitario se matriculan debidamente en el banco de proyectos de la Universidad, previo concepto de la Dirección, con el fin de gestionar recursos para su ejecución; asimismo, pueden presentarse ante otras instituciones de carácter municipal, departamental, nacional e internacional, con el mismo propósito.

De igual manera, los planes de acción de los diferentes programas y servicios se diseñan acordes con el Plan de Desarrollo y el Plan de Acción de la Institución. En la actualidad se tiene establecido un procedimiento sobre planeación y programación, que hace parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Bienestar Universitario con su respectivo plan de acción.

El Sistema de Bienestar Universitario diseñó un plan de acción (Anexo 23) y un plan estratégico (Anexo 24) para el período comprendido del 2001 al 2003, bajo el esquema del plan de desarrollo y de acción institucionales, definiendo la planeación en los diferentes sectores estratégicos contemplados en estos planes.

Aunque son evidentes los esfuerzos de esta dependencia por incorporarse a la cultura de la planeación que impulsa la Universidad y ha desarrollado proyectos con recursos institucionales de grandes presupuestos, durante el período evaluado puede observarse que es poca la participación en las convocatorias a proyectos de inversión e investigación y que los planes de acción no se articulan debidamente a los sectores estratégicos definidos por la institución. Asimismo, es importante el enlace de los tres departamentos que conforman la Dirección de Bienestar Universitario para la formulación de planes y proyectos, que logren una mirada integral de la problemática universitaria y la realización de acciones conjuntas, especialmente, controlar la marcada tendencia a trabajar en forma individual los proyectos, programas y servicios .

#### DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA DEL PRESUPUESTO PARA LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Los Artículos 30 y 31 del Sistema de Bienestar Universitario establecen que los programas y proyectos deben tener un presupuesto acorde con la reglamentación vigente de la Universidad.

En la Dirección de Bienestar Universitario, la mayoría de los recursos financieros se encuentran en los centros de costo, los cuales pretenden equidad en la distribución de los mismos entre los diferentes Departamentos y programas.

Mediante la Resolución Superior 113 de 1981 se estableció la existencia del Programa Especial en la Dirección de Bienestar Universitario (Centro de costo 8013) para, entre otras cosas, prestar asesoría y desarrollar investigaciones en el campo de la psicorientación, adelantar cursos, seminarios y, en general, eventos que tengan relación con el mejoramiento psicofísico de quienes lo reciben, y mejorar la dotación de los servicios de bienestar, especialmente en los campos médico, odontológico, artístico, recreativo y de seguridad industrial.

La Resolución Superior 229 de 1986 estipula la existencia del Programa de Asistencia Social PRAS (Centro de Costo 8015), creado para cubrir el campo médico-asistencial a los familiares del personal docente y no docente que labora en la Universidad, y que no disponen de un beneficio similar. El objetivo de este centro de costo es administrar recursos humanos, físicos y financieros destinados a la atención en salud del afiliado y de su grupo familiar.

El Acuerdo Superior 147 de 1990 reglamentó el Fondo Rotatorio de Vivienda (centro de costo 8016), el cual es un programa que administra la Dirección de Bienestar Universitario por medio de la División de Prestaciones Económicas y Servicios (actualmente Departamento de Desarrollo Humano), con el fin de ayudar a la adquisición, construcción y mejora de vivienda de los empleados. Se constituye financieramente con aportes de la Universidad, que se incrementan anualmente en el mismo porcentaje en que se aumente el índice de precios al consumidor en el nivel nacional, certificado por el DANE a 31 de diciembre de cada año.

Por su parte, el Acuerdo Superior 176 de 1991 reglamentó el Fondo Rotatorio de Calamidad Doméstica y Necesidades Especiales (centro de costo 8012), que atiende los préstamos que reúnan los requisitos para ser clasificados como tales, por parte de los trabajadores oficiales y empleados públicos.

La Resolución Superior 2041 de 1994 creó un fondo especial, con el fin de manejar los recursos que ingresen al Programa para la Salud Psicofísica PROSA (centro de costo 8003). Este Fondo cuenta con su propio presupuesto, independiente del presupuesto general de la Universidad, y se ciñe a todas las normas administrativas y fiscales, con excepción al plan mensual de gastos.

Así mismo, la Resolución Rectoral 6504 de 1995 creó, para el programa investigación, extensión y servicios, el centro de costo 8019 denominado División de Deportes (actual Departamento de Deportes), adscrito a la Dirección de Bienestar Universitario.

Mediante la Resolución Rectoral 13456 de 2000 se reglamentó el Fondo Fijo Reembolsable para atender las calamidades domésticas de los asociados, en la unidad ejecutora 7000, Fondo de Bienestar Universitario, creada mediante el Acuerdo Superior 20 de 1973.

En la Resolución Rectoral 8682 de 1997 se determinó la siguiente distribución de los rendimientos del Fondo de Bienestar Universitario (centro de costo 9004), y de los recursos destinados para el desarrollo de los programas de bienestar en la Institución: El 50 por ciento para la organización y participación en eventos académicos, deportivos, recreativos, culturales o similares de corta duración; el 30 por ciento para apoyar el servicio de salud del personal no cobijado por ningún régimen de salud; y el 20 por ciento para apoyar la adquisición de implementos deportivos, o de implementos para el uso en actividades culturales.

Según los planes presupuestales de los últimos cinco años, se concluyó que las prioridades en los programas y servicios en torno al monto ejecutado fueron las siguientes: Fondo de Bienestar Universitario, Programa de Asistencia Social PRAS, Sección de Servicio Médico, programas deportivos, Dirección de Bienestar Universitario, Fondo Rotatorio de Vivienda, créditos y becas estudiantiles, servicio odontológico, servicios de apoyo social estudiantil, Fondo Patrimonial de Bienestar Universitario para apoyo a participación en eventos, salud e implementos deportivos, Psicorientación, Fondo Rotatorio de Calamidad Doméstica, PROSA, y promoción y prevención.



La distribución del presupuesto obedece a prioridades establecidas en cada uno de los Departamentos, de la siguiente manera:

Departamento de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad: Servicio médico y odontológico

Departamento de Desarrollo Humano: Programa de prestaciones económicas a empleados (Fondo de Bienestar Universitario, calamidades, PRAS, y Rotatorio de Vivienda).

Departamento de Deportes: Deporte de representación, formación deportiva, escuelas de iniciación deportiva (programa de proyección a la familia de la comunidad universitaria y al entorno)

Dirección de Bienestar Universitario: Programas especiales y fondo patrimonial.

Referente al grado de conocimiento del presupuesto asignado, y según las directivas de Bienestar Universitario consultadas al respecto, las estrategias internas que se utilizan para informar sobre la asignación presupuestal son: Reuniones, memorandos, y consultas a la Sección de Presupuesto. En tanto universidad pública, la institución está sujeta al comportamiento y las decisiones que desde orden nacional y departamental se dictan sobre el presupuesto. En este sentido, aunque existe un plan presupuestal, claramente elaborado sobre referentes anteriores, planes y proyectos, se presentan modificaciones de distinto nivel en el momento de hacer asignaciones presupuestales y luego contrastarlas con los ingresos reales. No obstante, la alta dirección puede acceder fácilmente a esta información y estar verificando las posibilidades de ejecución; aún más, esto constituye un requisito previo para asumir compromisos con proveedores.

Tal como se expresó en la característica anterior, respecto a la asignación de presupuesto adecuado para el desarrollo de las actividades de bienestar, la institución cumple en alto grado su compromiso con el bienestar y vela porque cada uno de sus frentes de trabajo apropien los recursos necesarios. En este sentido, además de buscar equidad en el desarrollo de sus distintos programas y servicios, la Universidad de Antioquia se preocupa porque el mismo criterio oriente la asignación presupuestal de sus unidades ejecutoras y la atención de los grupos más vulnerables; esto es especialmente notorio en el Fondo Patrimonial de Bienestar Universitario que prioriza las propuestas colectivas sobre las individuales y los programas de apoyo a los estudiantes de menores recursos. Asimismo, es clara en la asignación y ejecución presupuestal en la medida en que determina los rubros para el bienestar universitario y no los confunde con otros compromisos laborales o propios del quehacer de otras dependencias universitarias.

Es importante anotar que existe la directriz institucional de generar recursos propios y, en esta medida, los componentes del Sistema de Bienestar Universitario deben realizar mayores esfuerzos para la gestión de recursos, la elaboración de proyectos en las convocatorias internas y externas, las alianzas estratégicas, etc. Al respecto, también es clara la orientación dada a los estamentos de solicitar recursos basados en estrategias de cofinanciación.

#### SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES

Referente a la información sobre los consolidados de gestión, la Dirección de Bienestar Universitario, a partir de las actividades ejecutadas, grupo poblacional intervenido y cobertura alcanzada, realiza anualmente informes de gestión de sus departamentos y, por ende, de sus

programas, para evaluar logros y metas por alcanzar, buscando de esta forma optimizar los resultados e impacto de la intervención.

Los informes de gestión permiten evaluar el cumplimiento de los indicadores formulados en los planes de acción y dar cuenta de los índices de cobertura, cumplimiento y continuidad. Son producto de los consolidados de los registros de las acciones realizadas diariamente en los programas y servicios, ya presentados en el Anexo 22.

Según la encuesta aplicada a los directivos de Bienestar Universitario, las estrategias que se han utilizado para el seguimiento permanente de las actividades desarrolladas por la Dirección incluyen las reuniones e informes, tales como el informe de gestión, que se elabora semestral y anualmente, el balance social, y el SISPLAN.

Por otra parte, de los cinco encuestados, uno opinó que no existen estrategias que den cuenta del desarrollo de las actividades y que permitan establecer correctivos; y cuatro afirmaron que existen condiciones parcialmente dadas donde una propuesta clara en esta perspectiva es ISO 9000/2000.

En este sentido, la Universidad de Antioquia, a la par que incorpora la cultura de la planeación, fija claros lineamientos para la rendición de cuentas, pues entiende que como universidad pública se debe a la sociedad y a ella debe informar claramente sobre su quehacer. Para tal efecto, trabaja en indicadores de gestión, que sirven para el seguimiento del plan de acción, y sobre ellos informa periódicamente al Consejo Superior Universitario. Bienestar Universitario no es ajeno a este lineamiento y entrega informes de gestión y balances sociales en cada período de seguimiento.

#### ESTRATEGIAS DE CARÁCTER PROSPECTIVO

Con respecto a la información sobre estudios poblacionales, caracterización y perfil epidemiológico, la Universidad de Antioquia, en su Dirección de Bienestar Universitario, ha realizado distintos procesos con este enfoque, queriendo mejorar y contribuir a la buena implementación de sus programas y servicios, acorde con las verdaderas necesidades de sus integrantes.

En este sentido se han realizado distintos estudios que han permitido en prospectiva definir hacia que tipo de usuarios deben estar enfocadas todas sus acciones e identificar la percepción y las expectativas que se tienen sobre los programas y servicios; un claro ejemplo de ello lo constituye el estudio sobre “Percepción y Expectativas de los servicios que presta la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia”<sup>1</sup>, desarrollado por el Departamento de Ingeniería Industrial de la misma, en el año de 1997. En este estudio se logró determinar y evaluar el conocimiento que cada uno de los estamentos tiene sobre los programas y servicios, analizar el nivel de utilización y satisfacción y evaluar la calidad de los mismos.

En esta misma perspectiva, se han desarrollado estudios con el fin de identificar el perfil socioeconómico de los grupos poblacionales que conforman la comunidad universitaria, de precisar las problemáticas que más se presentan y de plantear alternativas de acción acordes con

éstas, como el estudio “Caracterización socioeconómica de los usuarios de los programas de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Antioquia 1999-1 al 2000-2.”<sup>2</sup>

Los estudios referenciados y otros más sencillos que no se registran, aportan al propósito de tener un conocimiento estrecho de la comunidad a la cual se sirve y que constituye la razón de ser. No obstante, tales estudios e investigaciones deben ofrecer información actualizada, útil no sólo para Bienestar Universitario, sino para cualquier toma de decisiones institucional, fundamentada en datos de la población universitaria. No es posible lograr la misión de la Universidad ni de Bienestar Universitario, sin tener un claro referente de aquellas condiciones en que viven los estamentos, tanto en el orden institucional como personal. Como área sensible de la institución, Bienestar Universitario debe estar atenta a esa vida universitaria y anticiparse a ser respuesta. Para lograr que esto sea real y efectivo, desde el 2001 se inició la construcción del Observatorio de la Vida Universitaria, que tendrá como ejes principales los estudios e investigaciones y los sistemas de información; sus resultados serán periódicamente divulgados.

Evaluación de logros	Calificación	
<p>Bienestar Universitario cuenta con una estructura administrativa adecuada, acorde con los lineamientos generales de la Universidad de Antioquia, en el sentido de que opera como sistema: El sistema lo constituyen diferentes instancias del orden directivo y órganos de toma de decisiones, tres departamentos con una definición clara de sus campos, programas y servicios y un sistema descentralizado que permite que los programas y servicios lleguen a las diferentes unidades académicas y administrativas con base en necesidades específicas de los diferentes grupos de población. Sustenta su trabajo en la definición de políticas, acorde con lo establecido por el CESU. Definida su misión, visión y objetivos, fundamenta los programas y servicios en planes de desarrollo y planes de acción que se diseñan a largo, mediano y corto plazo, con una oferta permanente en el año y una evaluación sistemática materializada en informes de gestión, balance social, seguimiento a indicadores definidos en el SISPLAN (Sistema de Planeación) de la Universidad. Establece con base en la apropiación presupuestal una distribución equitativa por departamentos, con programas especiales que canalizan buena parte de la apropiación presupuestal de esta unidad. Evalúa sus programas y servicios y en criterios de flexibilidad los adecua y reestructura con base en necesidades, demandas y propuestas de los diferentes grupos de población.</p>	Se cumple en alto grado	83

Característica 24: Recursos para Bienestar Institucional.

Ponderación asignada: 3,5 por ciento.

Criterios: Equidad, Responsabilidad, Coherencia, Eficacia, Transparencia y Pertenencia.

Aspectos	Indicadores
<p><b>Aspecto 1:</b> Programas y actividades de bienestar suficientes para toda la comunidad institucional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tipo de programas por estamento, por año, durante los últimos cinco años.</li> <li>2. Número y tipo de actividades por estamento, por año, durante los últimos cinco años.</li> <li>3. Opinión estamentos sobre la suficiencia de los programas y actividades.</li> </ol>
<p><b>Aspecto 2:</b> Recursos físicos y humanos para el cubrimiento de las actividades.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondencia entre la formación del recurso humano y el tipo de programas y servicios ofrecidos.</li> </ol>

	2. Disponibilidad de recursos físicos suficientes. 3. Opinión de los directivos sobre la suficiencia y calidad del personal dedicado al servicio.
<b>Aspecto 3:</b> Programas y estrategias que permiten el acceso a las actividades y a los servicios de bienestar.	1. Ubicación geográfica de los servicios de bienestar. 2. Existencia de tarifas accesibles para los diferentes estamentos, por año, durante los últimos cinco años.
<b>Aspecto 4:</b> Flexibilidad en la programación de las actividades.	1. Políticas de flexibilidad en el Sistema de Bienestar Universitario. 2. Opinión de los estamentos sobre flexibilidad en la programación de las actividades.

#### SUFICIENCIA DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

El número y tipo de programas que ha brindado la Dirección de Bienestar Universitario en los últimos cinco años, a los diferentes estamentos, se observan en la siguiente tabla:

ESTUDIANTES	
Responsable	Programas y servicios
Dirección	Fondo patrimonial (ayudas diagnósticas, apoyos a eventos académicos y culturales, implementos deportivos, etc.)
	Servicio de salud estudiantil (IPS)
Promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Inducción a la vida universitaria, a la práctica profesional y a la vida laboral
	Inducción a la vida universitaria
	Psicorientación
Desarrollo Humano	Apoyo a reliquidación de matrícula
	Crédito educativo U. de A.-Icetex
	Convenio Conavi-U. de A.
	Crédito FAU
	Beca egresado benefactor
	Becas empresariales: Bancolombia, Fundación Éxito, Sulfoquímica y Protección
	Asesoría al Programa Empresarial de Servicios Estudiantiles
	PROSPECTIVA
Alimentación Haciendas	
EMPLEADOS	
Responsables	Programas y servicios
Dirección de Bienestar Universitario (para personal interno de la Dirección)	Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
	Mejoramiento de la calidad y modernización administrativa
Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad	Salud Psicofísica PROSA
	Prevención de enfermedades cardiocerebrovasculares
Desarrollo Humano	Clima organizacional
	Fondo de bienestar universitario
	Fondo rotatorio de vivienda
	Fondo rotatorio de calamidad doméstica
	Póliza de automóviles Halcón
	Asistencia social PRAS
	Alimentación haciendas
JUBILADOS	
Responsable	Programas y servicios
Promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Salud Psicofísica PROSA

COMUNIDAD UNIVERSITARIA	
Responsable	Programas y servicios
Dirección de Bienestar Universitario	Apoyo logístico
	Préstamo de equipos
	Préstamo de infraestructura
Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad	Salud sexual y reproductiva
	Salud oral
	Atención integral a la familia gestante: Bienvenido a la vida.
	Salud mental y vida universitaria
	Prevención del consumo de alcohol y de sustancias psicoactivas
Desarrollo Humano	Apoyo logístico
	Grupos culturales: Grupo experimental de danzas, estudiantina universitaria, club de estudiantes cantores y grupo de teatro
	Servicio de transporte
	Cafeterías, restaurantes y locales comerciales
	Becas a hijos de empleados
Deportes	Apoyo logístico: Préstamo de infraestructura
	Programa de deporte recreativo y aprovechamiento del tiempo libre
	Escuelas de iniciación y formación deportiva
	Programa de formación deportiva
	Programa de deporte de representación
	Apoyo logístico: Préstamo de escenarios e implementos deportivos

Por otro lado, los programas y servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario se ejecutan mediante el desarrollo de diferentes actividades, que pueden ser constantes o variables, según se requiera. Las actividades constantes son las básicas, y las variables son las complementarias. El número y tipo de actividades por cada programa y servicio varía según factores, tales como: Necesidades de la población, perfil epidemiológico, la demanda del programa o servicio etc. Dichos programas se estructuran a partir de la formulación y el cumplimiento de objetivos que apuntan a resolver una situación específica.

Consultados los estamentos estudiantiles, docentes y empleados no docentes, sobre el grado de percepción de la suficiencia de los programas y servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario, éstos fueron los resultados:

ESTAMENTO	GRADO DE SUFICIENCIA			
	Alto	Medio	Bajo	Nulo
Estudiantes	16%	53%	24%	5%
Docentes	19%	50%	26%	4%
Empleados no docentes	4%	21%	49%	23%

De lo anterior se concluye que los estudiantes y docentes consideran que la suficiencia de los programas y servicios es mediana, mientras que los empleados no docentes la califican baja. Este resultado puede obedecer al hecho de que la oferta para los estudiantes es mayor, en tanto constituyen el estamento prioritario y más amplio, y que los programas y servicios para empleados no docentes es limitada; en otros casos, se ha comprobado que los estamentos no identifican algunos de los programas y servicios como de bienestar universitario, sino de otras dependencias. En todo caso, la información conduce de nuevo a la necesidad de generar dinámicas sobre la base de estudios de caracterización de la comunidad universitaria y de mejorar las propuestas para cada uno de los estamentos, y de estructurar programas que realmente impacten a los beneficiados.

## RECURSOS FÍSICOS Y HUMANOS DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

La correspondencia entre la formación del talento humano y el tipo de programas y servicios se relaciona con el perfil de los profesionales que atienden los mismos, así como con la formación recibida que conduce a la generación de un personal humano formado y actualizado en diferentes campos del bienestar.

Para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, Bienestar Universitario cuenta con profesionales de diferentes disciplinas, debido a que la variedad de los programas y servicios así lo requiere; en general, se encuentran capacitados para intervenir en los procesos biopsicosociales que se manejan en el campo del bienestar.

En el Departamento de Promoción y Prevención se cuenta con: Un médico como jefe del Departamento, odontólogo, trabajadora social, auxiliar de enfermería, nutricionista, psicorientadores, educador físico, auxiliares en higiene oral, secretarias, y auxiliares administrativos.

El Departamento de Deportes está constituido por: Un licenciado en educación física como jefe del Departamento, entrenadores de dieciocho disciplinas deportivas, administrador de la unidad deportiva, secretarias, auxiliar de camerino, auxiliares administrativos, y coordinadores de campo.

El Departamento de Desarrollo Humano dispone de un contador público como jefe de Departamento, trabajadoras sociales, nutricionista, coordinador de grupo cultural, director de grupo de danzas, de estudiantina, y de teatro, secretarias, conductores, auxiliares administrativos.

Para el desarrollo de los programas y prestación de los servicios, la Dirección de Bienestar Universitario cuenta con un personal de apoyo, como monitores, auxiliares administrativos, estudiantes de práctica; y profesionales facilitadores, como psicólogos y médicos deportólogos entre otros.

El funcionamiento de los programas y servicios de la Dirección de Bienestar Universitario requiere una serie de recursos físicos, los cuales se encuentran referenciados en el Factor 9, correspondiente a recursos de apoyo académico y planta física.

Según los resultados de la encuesta realizada a directivos de Bienestar Universitario con relación a la suficiencia y a la calidad del personal dedicado al servicio, uno de ellos considera que no es suficiente, y los cuatro restantes opinan que si hay suficiencia para algunos programas y servicios. Para tres de los directivos encuestados no existen criterios de calidad aplicados al personal que desarrolla las actividades del Sistema de Bienestar Universitario.

## ACCESO A LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.

La mayoría de los programas y servicios de Bienestar Universitario se encuentran ubicados en la sede central de la Universidad de Antioquia, así:

Bloque 22: Departamentos de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, Desarrollo Humano, y oficinas administrativas de Deportes.

Bloque 16: Oficinas administrativas de la Dirección de Bienestar Universitario.

En el costado norte de la sede central se encuentran las instalaciones deportivas.

Además, las sedes alternas, como la Ciudadela Robledo y el área de la salud, disponen de diferentes espacios deportivos.

Con respecto a la existencia de tarifas accesibles para los diferentes estamentos, la mayoría de los programas y servicios que presta Bienestar Universitario son ofrecidos de manera gratuita, a excepción de los cursos de extensión que prestan deportes, y los programas PROSA y bienvenido a la vida, del Departamento de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.

Desde 1995, la Universidad inicia el control sobre el funcionamiento de los programas de extensión deportiva que funcionaban independientemente, y, a partir de allí, inicia un proceso de ajuste presupuestal y tarifario, con base en un estudio de mercado que permitió adecuar de manera progresiva los valores de los programas para que fueran autosostenibles, permitieran aportes a la Universidad, y reinvirtieran en sí mismos.

Desde 1999 se inició una diferenciación en las tarifas de usuarios vinculados y del público en general; y, a partir del 2001, por Resolución de Bienestar, se establecieron valores específicos por estamentos.

Actualmente las tarifas de extensión deportiva en sus cursos oscilan según el estamento y las disciplinas: Vinculados, de \$27.000 a \$60.000; egresados, de \$32.500 a \$85.000; y particulares, de \$40.000 a \$90.000.

En el caso del Programa PROSA del Departamento de Desarrollo Humano, las tarifas se definieron según el estamento, así:

Año	Estamento	Tarifa
1997	Docentes	\$14.000
	Empleados no docentes	\$8.000
	Trabajadores oficiales	\$6.000
	Invitados	\$26.000
1998	Docentes	\$18.000
	Empleados no docentes	\$14.000
	Trabajadores oficiales	\$8.000
	Invitados	\$36.000
1999	Docentes	\$22.000
	Empleados no docentes	\$16.000
	Trabajadores oficiales	\$14.000
	Invitados	\$49.000
2000	Docentes	\$40.000
	Empleados no docentes	\$30.000
	Trabajadores oficiales	\$25.000
	Invitados	\$75.000
2001	Docentes	\$37.500
	Empleados no docentes	\$33.000
	Trabajadores oficiales	\$27.000
	Invitados	\$85.000

Por su parte, el programa bienvenido a la vida establece tarifas diferenciales de acuerdo a la estratificación de los usuarios, las cuales oscilan entre \$6.600 y \$35.000.

#### FLEXIBILIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

La flexibilidad en el Sistema de Bienestar Universitario es entendida como la capacidad que se tiene para responder, de manera adecuada y oportuna, a las necesidades y demandas de los usuarios, y se fundamenta en los procesos permanentes de autoevaluación, retroalimentación y consulta de los diferentes grupos de población. En tal sentido, se establecen como criterios en la definición de las políticas las siguientes: Ampliación de cobertura de programas y servicios, creación de nuevos programas y servicios con base en las necesidades de la comunidad universitaria, diseño de proyectos orientados a atender grupos de población específica (jubilados, discapacitados, indígenas), diseño de proyectos específicos para responder a necesidades de poblaciones vulnerables económicamente (becas, subsidios, créditos, generación de ingresos), diseño de mecanismos de evaluación, monitoreo y observación permanente del comportamiento del bienestar universitario, configuración de la unidad investigativa del sistema para estudiar situaciones de riesgo y problemáticas específicas, y modernización administrativa e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Al consultar al estamento estudiantil y a los directivos del Sistema de Bienestar Universitario, con relación a la flexibilidad en la programación de las actividades, se puede concluir que ésta se da en mediano grado para el 39 por ciento de los estudiantes, y para el 100 por ciento de los directivos del Sistema.

Evaluación de logros	Calificación	
<p>La apropiación presupuestal para Bienestar Universitario supera los porcentajes presupuestales reglamentarios y existe una apropiación anual adecuada para el desarrollo de los diferentes programas y servicios que se desarrollan.</p> <p>Si bien los programas y servicios nunca se consideran suficientes para responder a las necesidades específicas de los diferentes grupos de población, las ofertas de ellos son permanentes, amplias y cubren diferentes dimensiones del Bienestar, que contribuyen a aportar en la formación y el desarrollo integral de la comunidad universitaria y en particular del estudiantado por ser la población mayoritaria. La observación y análisis de problemáticas permanentes, los cambios en la normatividad que los rige y las demandas de los usuarios exige un proceso de evaluación sistemática que permita aplicar el criterio de flexibilidad en la oferta, y desarrollo de programas y servicios, adecuados a nuevas necesidades y demandas.</p> <p>El capital Humano de Bienestar Universitario en todos los niveles es idóneo y con los perfiles adecuados; de manera permanente se apoya e impulsa su formación, en particular a los profesionales responsables de la coordinación y el desarrollo de los diferentes programas y servicios.</p> <p>Las instalaciones universitarias para el desarrollo de programas y servicios de Bienestar Universitario son amplias, suficientes, adecuadas y existe un interés por mejorarlas y mantenerlas en buen estado; además, cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de los programas y servicios. Con respecto a las tarifas, buena parte de los programas y servicios no implican costos para los usuarios y en aquellas ofertas que implican alguna inversión, las tarifas siempre son subsidiadas y por debajo de las que establece el medio.</p>	Se cumple en alto grado	85



#### CALIFICACIÓN DEL FACTOR:

Teniendo en cuenta al análisis hecho del Factor 7, Bienestar Institucional, se puede afirmar que en la Universidad de Antioquia se reconoce como un sector estratégico, de gran importancia para el cumplimiento de la Misión Institucional, en su condición de universidad pública; asimismo, como un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la Universidad y factor de equidad en la sociedad. Esto puede constatarse en la existencia de un Sistema de Bienestar Universitario y la ubicación de la dependencia en el nivel directivo. Igualmente, es reconocida y se entiende el compromiso con la asignación del presupuesto, que es significativo, teniendo en cuenta las limitaciones presupuestales de la institución.

Respecto a los programas y servicios que presta la dependencia, es importante revisar los niveles de calidad y pertinencia, reconociendo que aunque existe cierto grado de aceptación, todavía es necesario trascender su dimensión y darles estructuras más compactas que permitan su visibilidad e impacto en la comunidad universitaria. Para tal efecto, desde el año 2002 se viene realizando un trabajo de planeación estratégica que apunta a dar mayor claridad en el desarrollo de esta dependencia y tener como insumo la caracterización de la comunidad universitaria, que se finaliza en el 2003, con la metodología del Diagnóstico Rápido Participativo. Así mismo, en términos de cobertura, se está implementando el Sistema de Gestión de Calidad, que contribuye a la fijación de indicadores de gestión y, en general, a la modernización administrativa de la dependencia. Tema especial en esta dinámica, es la cultura de la planeación y su debido seguimiento, la identificación de procesos y procedimientos, con enfoque sistémico, lo cual ha permitido la visión holística de la Dirección y de cada uno de sus componentes. Este trabajo, realizado en el contexto del Año del Bienestar Universitario en el 2002, sin lugar a dudas facilita una nueva dimensión del bienestar universitario y un estímulo para estar a tono con las demás funciones esenciales de la Universidad, que han liderado grandes transformaciones.

La situación descrita en el período 1997-2001 es claramente superada a partir del año 2002, cuando se inician nuevos programas y proyectos y se generan trabajos colectivos alrededor del Año del Bienestar, el Sistema de Gestión de la Calidad, la Planeación Estratégica y el mismo proceso de Acreditación Institucional. Se espera que en el corto plazo, el nuevo enfoque permita un mayor posicionamiento del bienestar y un lugar destacado en la vida universitaria.

En consecuencia, la calificación del factor es 87.6 por ciento, se cumple en alto grado.

#### **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

<sup>1</sup> LOPERA GÓMEZ, Irlésa María. Percepción y expectativas de los servicios que presta la Dirección de Bienestar Universitario. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería, 1997. p. 179

<sup>2</sup> ISAZA OSORIO, Catalina María. Caracterización socioeconómica de los usuarios de los programas de Bienestar estudiantil. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, 2001. p. 134