

INFORMANDO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Año 5 No. 167

LA TECNOLOGÍA, HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA LA ENSEÑANZA



De izquierda a derecha: (5to. lugar) doctor José Luis Rodríguez, conferencista invitado, junto con un grupo de colaboradores y directivos de la Universidad.

Con el propósito de que funcionarios, docentes y estudiantes conozcan los nuevos recursos de la tecnología, integrados al proceso de la educación, el 24 de junio, tuvo lugar la Conferencia "Sistema Nervioso Digital para la Educación", que estuvo a cargo de José Luis Rodríguez, Gerente General de Microsoft Colombia. En la conferencia se planteó cómo el aprovechamiento real de la tecnología genera más oportunidades de adquirir conocimientos desde cualquier parte del mundo, optimizando los procesos de enseñanza con un mejor manejo del tiempo y de los recursos. También se resaltó la importancia de administrar la información, de manera que permita el intercambio entre las instituciones y cree un medio para la interacción comunicativa de las áreas involucradas de una organización, en este caso, las entidades educativas.

Durante esta jornada se realizó, además, el lanzamiento del programa *Campus Agreement*, que licencia el uso de programas Microsoft en la Universidad y gracias al cual, funcionarios de diferentes dependencias podrán adquirir algunos de éstos. De otra parte, anunció el programa de promoción de equipos de cómputo para profesores de la Institución.

Por último, a partir del 14 de julio, estará circulando a través de la Red Unisabana, el directorio telefónico actualizado.

HACIA UNA CULTURA DE SERVICIO

Día a día, en un mundo de incertidumbres y típicamente contingencial, la convicción de necesidad de acciones reales, concretas y objetivas para el mejoramiento de la calidad de los servicios y productos, se consolida de una manera más clara. La calidad no es una moda, pasó a ser una cuestión de sobrevivencia de las empresas, que a diario, son presionadas no sólo por sus competidores que luchan por tener una mayor participación en el mercado, sino por los propios consumidores, cada vez más exigentes.

Nosotros que ofrecemos calidad, esperamos recibir calidad. Así mismo, quien busca y compra calidad, espera recibir calidad a cambio.

Los seres humanos siempre buscamos un binomio interactivo. Esta búsqueda nos lleva muchas veces a la necesidad de orientar y dedicar esfuerzos y recursos de toda naturaleza para convertirnos no sólo en interesados en la calidad sino comprometidos con la calidad, condición indispensable tanto para la excelencia como para la supervivencia.

De esta comparación, son dos los resultados posibles: que no se hayan conseguido las metas preestablecidas, en cuyo caso, deberán tomarse las acciones correctivas necesarias, y en la otra situación, el resultado será acorde con las metas establecidas, lo cual debe generar acciones para que se estandarice o se vuelva una costumbre o un hábito.

Norella de Saretzki
Departamento de Servicios Corporativos
Área de Mercadeo y Comunicación

TEMA CENTRAL

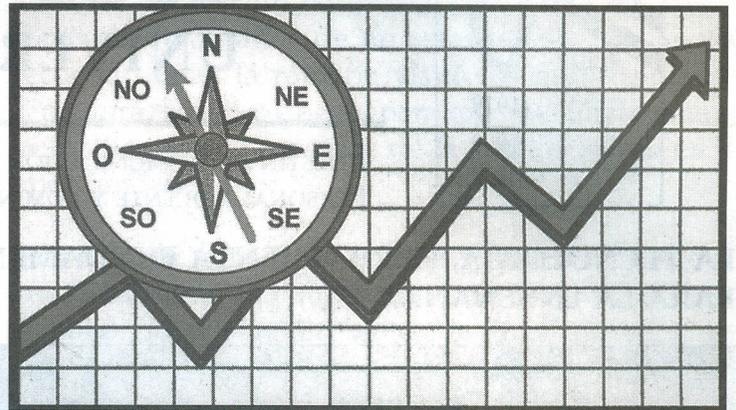
Programa de Servicio al Cliente en la Universidad de La Sabana

Las acciones contempladas en el Programa de Servicio al Cliente y que están encaminadas a la búsqueda del bienestar y satisfacción de los alumnos, parten desde la misión de la Universidad. La vivencia de los valores y virtudes que sustentan la filosofía universitaria, se manifiesta en los esfuerzos que la institución realiza con el fin de proporcionar ambientes adecuados para el desarrollo del conocimiento, así como en una cultura de servicio que se cultiva y fortalece mediante la estructura del Programa de Servicio al Cliente, para atender con calidad, las necesidades de sus alumnos.

La calidad en la prestación de los productos y servicios que se ofrecen a los estudiantes, es una preocupación constante de la Universidad.

Desde el año anterior, el Departamento de Servicios Corporativos ha centrado su labor en el diseño, aplicación y análisis de las encuestas realizadas con alumnos de los programas y especializaciones presenciales, para que así, las Facultades trabajen en la consolidación de sus metas y en la definición por consenso del indicador de satisfacción general, el cual será medido en la encuesta de retroalimentación que se llevará a cabo en el próximo mes de octubre. Los resultados de la nueva medición serán comparados con los datos obtenidos en 1998, con el fin de determinar el indicador conseguido y los temas en los que será necesario canalizar nuevos compromisos de gestión.

De esta manera, en la Comisión Permanente realizada el jueves 17 de junio, el Departamento de Servicios Corporativos presentó el informe sobre el estado actual del Programa de Servicio al Cliente, quedando aprobado el indicador de satisfacción general para 1999 y las metas



El servicio al cliente es una herramienta importante para lograr la competitividad.

adoptadas por cada una de las Facultades y áreas para el mejoramiento de sus temas críticos.

El indicativo general actual es 91%, es decir, que 9 de cada 100 alumnos tienen un grado de insatisfacción diferente.

Según este resultado, la Universidad, con el compromiso de cada una de las Facultades y demás unidades, se propone alcanzar un nivel de satisfacción general del 96 %, es decir, elevar la calidad en la prestación de los servicios y los procesos en un 5%, porcentaje correspondiente a la recuperación de 269 alumnos insatisfechos.

Respecto a los alumnos de los programas a Distancia, el Departamento presentó el proyecto a la Facultad de Educación para evaluar la satisfacción de los servicios que se les prestan. La encuesta se aplicó del 26 al 30 de junio y el informe de resultados se conocerá en julio.

Dado el compromiso que se ha generado en las Facultades, áreas y dependencias de la Universidad al definir criterios de mejoramiento, el Departamento de Servicios Corporativos quiere darles un reconocimiento muy especial por aceptar el reto de trabajar este propósito común, para hacer de nuestra Universidad una institución orientada hacia nuestros clientes: los alumnos.

SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General comunica las siguientes novedades de personal, aprobadas por la Comisión Permanente del Consejo Superior, de conformidad con la nueva estructura organizativa acordada para las Facultades, según resolución No. 426 del 28 de octubre de 1998:

Facultad de Psicología

Después de haber realizado una importante tarea como Vicedecano de la Facultad durante los últimos años, el doctor Carlos Cifuentes Villalobos pasará a encargarse de las labores de profesor de planta.

Igualmente, ha sido nombrada Directora del Programa de Psicología, por un trienio, la doctora Rosa Martha Gaitán de Zárate, quien últimamente tuvo a su cargo la Coordinación del Centro de Servicios Psicológicos, y se desempeñó

por un tiempo como profesora de planta en el área Clínica de la carrera.

Facultad de Medicina

El doctor Enrique Cristancho Hoyos, quien venía desempeñando el cargo de Secretario Académico, asumirá las funciones de profesor de planta en el área de Morfología.

De otro lado, ha sido nombrado Secretario Académico, por un trienio, a partir del 1º. de julio, el doctor Fernando Ríos Barbosa, después de haber tenido a su cargo la Coordinación del Área de Fisiología.

MUNDO ACADÉMICO

INSTITUTO DE HUMANIDADES



El doctor Bogdan Piotrowski, acompañado de Lench Walessa.

El ex presidente de Polonia, Premio Nobel de la Paz 1983 y líder mundial del Sindicalismo, Sr. Lench Walessa, aprovechó su visita a Colombia y participó en la presentación del libro del Doctor Bogdan Piotrowski *La Gran Dama de la Lírica Wislawa Szymborska*, que se realizó en el Club el Nogal. Al acto asistieron personalidades de la vida nacional.

Departamento de Ciencias de la Vida

La Universidad en desarrollo de uno de sus objetivos más importantes, orientado a formar profesionales con mentalidad científica, ha creado el Departamento de Ciencias de la Vida que en adelante estructurará las bases del conocimiento objetivo de la naturaleza humana, apoyado en su dimensión biológica en el campo de las humanidades.

El nuevo Departamento dará impulso a este propósito con la asignatura Antropología Biológica, dirigida a la fundamentación científica de la cultura general y la cual se incluirá como una materia obligatoria para los alumnos de IV semestre de todos los programas de pregrado. Adicionalmente, ha organizado para el impulso de su misión varias actividades, como un encuentro entre el mundo de la Genética y la Salud Social, denominado: *Aspectos Biomédicos y Sociales de Enfermos Discapacitados Mentales de Origen Heredofamiliar*, que reunirá educadores, profesionales del área de la salud, analistas sociales, legisladores y fundaciones médicas, el próximo 16 de julio en el Auditorio. En esta jornada, los participantes conocerán conceptos

y experiencias prácticas sobre la atención de pacientes, basadas en la experiencia de la Fondation Jérôme Lejeune (FJL).

De otro lado, los doctores Jorge Martínez Sistac, Director del Departamento, Jaime Imitola y Ricardo Álvarez León, docentes de Antropología Biológica,

FACULTAD DE DERECHO

Nuevo libro

Con la presencia de los doctores César Hoyos, Presidente del Consejo de Estado y Francisco Escobar, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, se realizó en el Auditorio el lanzamiento de la publicación: *Teoría General de los Contratos de la Administración Pública*, escrito por el doctor Rodrigo Escobar Gil, quien es docente de la cátedra de Derecho Público de la Facultad. La presentación del libro estuvo a cargo del profesor Fernando Galvis Gaitán.

participarán del 19 al 24 de julio en Cartagena, en el evento *Universidad Internacional de Verano, Ciencia y Vida*, cuya modalidad de encuentro busca el intercambio de experiencias relacionadas con los temas de la Educación Ambiental, la Salud y la Ciencia, con profesionales de distintos países.

Visita al Vaticano

El doctor Bernardo Vanegas, profesor de Derecho Canónico de la Facultad, asistió en días pasados, por invitación del Cardenal Alfonso López Trujillo, Presidente del Pontificio Consejo para la Familia, a una reunión sobre "*Paternidad Divina y Paternidad Humana*", que se realizó en la Sala del Sínodo en la Ciudad del Vaticano. Durante su estadía en Roma, tuvo la oportunidad de saludar al Sumo Pontífice.

DESDE LA 80

participando en la coordinación de los aspectos operativos de la *III Conferencia Internacional de Telecomunicaciones: Competencia y Mercado - Realidad y Futuro*. El evento se llevará a cabo entre el 28 y 30 de julio, en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada.

Bajo el lema de: *Las oportunidades hay que aprovecharlas o generarlas, no espere más tiempo. ¡Sea usted parte del equipo!*, la Asociación de Egresados, UniSabana, invita a todos los egresados que se desempeñan profesionalmente en la Universidad, a unirse a esta red de trabajo y participar con todo su poder creativo en la consolidación de esta organización, llamada a ser fuente de liderazgo y apoyo para la comunidad educativa. El nuevo y único número de cuenta bancaria en la que puede consignarse la afiliación y la cuota de sostenimiento (mensual, semestral o anual) es: *Banco Ganadero, Cuenta Asociación de Egresados de la Universidad de La Sabana, No. 240 000 17 - 2*.

Con el deseo de contribuir al proyecto social que lidera *Codescol*, las empresas *3Com* y *Ver Ltda.*, confirmaron la donación de los equipos técnicos necesarios para el montaje de la red del Centro de Capacitación en Sistemas y Telemarketing, y de una licencia de software lector de pantalla para invidentes (Jaws for windows). En cuanto se perfeccionen estas gestiones, se habrá dado otro paso hacia adelante en la configuración del programa *La Alegría de Trabajar*.



La Asociación de Amigos participará en la coordinación de esta Conferencia.

Como parte del convenio de cooperación entre la Universidad de La Sabana y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, la Asociación de Amigos está

NOTAS UNIVERSITARIAS

SALUD OCUPACIONAL



Funcionarios y conductores de la Flota Chía, asistieron a una jornada de capacitación en la Universidad.

Iniciativa de capacitación laboral

El desarrollo de iniciativas que permitan mejorar los hábitos de trabajo y el

bienestar en el medio laboral es fundamental, tanto para los miembros de la comunidad universitaria, como para las personas que prestan sus servicios a la Institución de manera externa.

Así, el Departamento de Salud Ocupacional de la Universidad, coordinó la realización de un taller teórico - práctico con un grupo de 120 personas de la empresa Flota Chía, conformado por conductores, secretarías y funcionarios.

El taller, que fue dictado por la Aseguradora de Riesgos Profesionales, SURATEP, tuvo como objetivo principal capacitar a los participantes en temas como: respeto a las señales de tránsito, prevención de accidentes en la vía, aseo y mantenimiento de los vehículos y trato adecuado a los pasajeros.

El balance de este taller es muy positivo, pues permite desarrollar una valiosa labor educativa.

OFICINA DE PUBLICACIONES - SOLIDARIDAD UNIVERSITARIA

Por el respeto a los Autores

La cartilla "Vivan los Autores", editada por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, sirvió de base para el taller interactivo que María Claudia González Lozano, Jefe de la Oficina de Publicaciones, conjuntamente con la Oficina de Solidaridad Universitaria, desarrollaron el 25 de junio, con los niños del curso vacacional, quienes a través de cuentos y relatos conocieron la importancia de respetar el derecho de autor, que protege una de las dimensiones más importantes del ser humano: su capacidad creativa.

Así, los niños expresaron en este taller, a través de dinámicas, sus apreciaciones e ideas sobre la necesidad de respetar las obras, fuente valiosa para el aprendizaje, la educación y el entretenimiento.



Los niños conocieron la importancia de respetar la inspiración y creatividad de los autores.

CLÍNICA PUENTE DEL COMÚN

Con el fin de ampliar el enfoque multidisciplinario de los usuarios que asisten a la Clínica Puente del Común y buscar mayores beneficios para ellos, la institución constituyó recientemente un grupo de especialistas para el manejo integral del paciente amputado y la implementación de ayudas ortésicas, mejorando el propósito del tratamiento de rehabilitación, que le per-

mita su integración a la sociedad. Este grupo está conformado por profesionales como: médico fisiatra, médico ortopedista, ingeniero especialista en ortesis, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y psicólogo, quienes se encargarán de realizar una minuciosa evaluación del paciente y analizar la ayuda requerida por éste, determinando también el tratamiento más adecuado y la adaptación de la prótesis u ortesis, de acuerdo con cada caso en particular.



Después de 37 años, la imagen de la Virgen de Chiquinquirá visitó de nuevo la capital del país.

Cientos de personas se reunieron el domingo 11 de julio, en el Centro Comercial Centro Chía, para saludar a

Servicio Médico invita a la comunidad universitaria a participar en las diferentes actividades que ha programado para este mes. El 14 de julio, presentará en la Sala Cultural de 9:00 a.m. a 10:00 a.m., la película "Nuevos Aspectos del V.I.H. y el SIDA", el jueves 15 en la misma sala, de 9:00 a.m. a 10:00 a.m., proyectará la película "Nuevos Aspectos de Prevención del Tabaco".

El viernes 16, realizará en los Edificios A, D y en el Mesón de La Sabana, la campaña de prevención "Toma de Tensión Arterial y Control de Peso". Además, tres actividades se han programado para la inducción de los nuevos alumnos: el 21 de julio presentará una película - inducción, de 9:00 a.m. a 10:00 a.m., en la Sala Cultural. En la misma sala, exhibirá el jueves 22 de 9:00 a.m. a 10:00 a.m., la película "El Eclipse de la Razón" y el viernes 23, tendrá lugar en el campo deportivo, la Feria Bienestar Universitario.

El lunes 26 a las 11:00 a.m., se presentará en la Sala Cultural, la película "Nutrición" para el personal de

Nuestra Señora de Chiquinquirá, cuya imagen llegó el pasado viernes a Bogotá en una peregrinación por la paz y con motivo de la conmemoración de los 80 años de haber sido coronada Reina de Colombia. Después de 37 años de no estar en Bogotá, en su recorrido final, la romería visitó los municipios de Zipaquirá, Ubaté y Cogua, para regresar finalmente a la Basílica donde reposa y de la cual ha salido en 9 oportunidades.

Esta fue una jornada de oración y reflexión que convocó a las familias y logró despertar los sentimientos de solidaridad y unión frente a la difícil situación de nuestro país. Con banderas blancas, canciones y la fe firme en la intercesión de nuestra Madre, los asistentes despidieron la imagen de la Virgen.

La celebración, organizada por el Centro Comercial Centro Chía y las autoridades del Municipio, con la colaboración de la Universidad, se convirtió en un llamado general a la paz y la reconciliación.

AGENDA

Servicios Generales. El 27 de julio se proyectará la película "Estrés", de 8:00 a.m. a 9:00 a.m., en la Biblioteca. Igualmente, en desarrollo de sus programas educativos realizó en días pasados la conferencia "Prevención del Alcoholismo y Drogodependencias", que estuvo a cargo de la Psicóloga María Isabel Salazar de Lince. El ciclo de conferencias continuará a través del desarrollo del programa de prevención de la drogadicción, que desde hace 5 años lidera el Servicio Médico.

Coopsabana

Los socios de Coopsabana interesados en adquirir solución de vivienda, aún pueden hacerlo en el Conjunto el Rincón de la Valvanera en Chía, gracias al favorable plan de financiación que ofrece la Cooperativa.

Igualmente, informa que ya se están entregando las boletas de la rifa del Bono de Donación. *Firme la libranza y participe.*

COMITÉ EDITORIAL

Javier Mójica Sánchez.
César Betancourt López.
Federico Naranjo Mesa.
Nelly Vélez Sierra.

COORDINACIÓN GENERAL

María del Pilar Fajardo Jaramillo.

IMAGEN CORPORATIVA

Cecilia Ordóñez de Perico.

PERIODISTA

Marisol Alzate Duque.

IMPRESIÓN

Domardhi Ltda.