

UNIVERSIDAD NAVARRA		CARACTERIZACIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO				CÓDIGO: PS-CA-02
						VERSIÓN: 02
						FECHA: 03-NOV-2017
OBJETIVO. Contribuir a la formación integral de la comunidad académica mediante la implementación de políticas y ejecución de programas que mejoren sus condiciones de vida y generen procesos de cambios individuales, colectivos e institucionales y que se integren en la vida académica, laboral y personal.						
ALCANCE. Inicia desde la formulación de lineamientos en materia de políticas de bienestar, elaboración del plan de acción y termina hasta el seguimiento y evaluación de la gestión Bienestar Universitario.						
RESPONSABLE: Director(a) de Bienestar Universitario.		REQUISITOS NORMATIVOS		ISO 9001:2015: 6.1, 7.4, 7.5, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.7, 9.1.3, 10	REQUISITOS LEGALES	Ver nomograma
ENTRADAS		PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS		
EMISOR	ENTRADAS			PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR	
Consejo Superior, Consejo Académico, Proceso Gestión Estratégica	Plan de desarrollo, PEU	P	Analizar los lineamientos institucionales relacionados con el Bienestar Universitario.	Reglamento de Bienestar Universitario	Estudiantes, Programas Académicos, Docentes, Entidades/Instituciones externas y Comunidad.	
		P	Definir el plan de acción del proceso	Plan de acción del proceso	Proceso Gestión estratégica Proceso de Planeación institucional	
Estudiantes, Programas Académicos, Docentes, Entidades/Instituciones externas y Comunidad, proceso de gestión de calidad.	Necesidades y Requisitos de los usuarios. Bases de datos con información de usuarios. Solicitud de servicios, plan de acción, resultados de la encuesta de satisfacción.	P	Planear las actividades culturales, deportivas, de desarrollo humano, orientación psicológica y académica	Planes de trabajo individual de los programas de bienestar, protocolo y arte de la actividad		
Registro y control, Gestor de plan padrino	Listado de matriculados periodo vigente, Base de datos formato de alertas.	P	Diseñar acciones que garanticen la permanencia estudiantil	Planes de trabajo individual del plan padrino, distribución de padrinos.	Estudiantes, Programas Académicos, Docentes, Entidades/Instituciones externas y Comunidad.	
Planeación institucional, secretaria general, y instituciones externas	Calendario Académico. Información de disponibilidad de espacios físicos, cartas de invitación a eventos de instituciones externas, respuestas a solicitud de espacios deportivos	P	Planear los horarios de atención y prestación de los servicios de Desarrollo Humano, Salud y programas deportivos y culturales en los niveles competitivo; formativo y recreativo.	Horarios de prestación de servicios definidos y publicados		
Proceso de Bienestar Universitario	Política de Bienestar Universitario. Planes individuales de los programas. Plan de acción del proceso.	H	Desarrollar las actividades establecidas en los planes y programas (cultura, deporte y recreación, salud y prevención, desarrollo humano) para fortalecer la formación integral de la comunidad universitaria	Evidencias de la ejecución de la actividad	Estudiantes Docentes Comunidad académica y partes interesadas	
Comunidad universitaria	Reporte de información de la situación de los estudiantes de alto riesgo y necesidades de la comunidad universitaria	H	Atender y brindar orientación psicología y académicos	Orientación, asesoría y atención	Estudiantes, docentes y administrativos	
Gestora Plan padrino Dirección de Bienestar Universitario Registro y control	Base de datos formato de alertas, Plan individual de trabajo de plan padrino, fichas académicas, información de casos con riesgo académico	H	Apoyar programas para la disminución de la deserción	Estrategias de acompañamiento y seguimiento dirigidas a los estudiantes activos, evidencias de atención dada	Estudiantes matriculados	
Proceso de Bienestar Universitario	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado	Proceso Gestión de la calidad	
	Indicadores e informe analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado			
	Necesidad de mejora	A	Tomar acciones de mejora	Correcciones		
	Oportunidades de mejora		Atender peticiones, quejas y reclamos	PQRS atendidas		
	PQRS		Administrar riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora		
	Riesgos		Comunicar	Comunicación del proceso		
	Necesidades de comunicación		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas		
Necesidades y expectativas de partes						
RECURSOS HUMANOS			RECURSOS FISICOS Y TECNOLÓGICOS			
Rector			Espacio físico			
Director de Bienestar Universitario			Equipos de tecnológicos			
Psicologo			Muebles de oficina, Estantería			
Orientación académico			Escenarios deportivos y culturales			
Instructores de Deporte, danza y musica						
Madrinas-psicologas						
Gestor de Plan padrino						
Enfermera						
Trabajadora social						
RIESGOS		INDICADORES		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional		Ver Ficha de indicadores del proceso		Listado Maestro de Documentos y listado de maestro de Registros		
ELABORO:		REVISO:		APROBO:		
Nombre: Shiry Marcela Ardila		Nombre: Laura Gasca		Nombre: Sandra Navarro		
Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Director de Bienestar Universitario		Cargo: Rector		
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
01	26/10/2015	Versión inicial				
02	28/01/2016	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina el Indicador "Promoción socio económica". Se mejora la fórmula del indicador Orientación y permanencia estudiantil, antes estaba (Nº de estudiantes en alto riesgo de deserción / No. Total de estudiantes atendidos) *100 				
03	20/06/2016	*Se cambia la posición de los factores de la fórmula del indicador de Orientación y permanencia.				
04	3/11/2017	Se ajustó el objetivo del proceso, Se agregan los objetivos de Calidad asociados al proceso, Se modifica la descripción de las entradas, actividades y salidas del ciclo PHVA del presente documento. se agregaron otras actividades. Se cambió la actividad Control y seguimiento a producto no conforme por Control y seguimiento a Salida nos conforme, de acuerdo a la actualización de la norma ISO 9001:2015. Se actualizaron los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza la actividad obligatoria Tomar acciones de mejora, colocando como entradas la Necesidad de Mejora y las Oportunidades de mejora y alineando las salidas: correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora. Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver ficha de indicadores				
Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Navarra lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre la página web http://www.uninavarra.edu.co en el enlace del Sistema de Gestión de Calidad.						