

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 normograma
---	------------------------------	--	---------------------------	--------------------------------

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	Estudiantes, Programas Académicos, Docentes, Entidades/Instituciones externas y Comunidad.
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.	
Planeacion institucional, secretaria general, yinstituciones externos	Calendario Académico, Informacion de disponibilidad de espacios físicos, cartas de invitacion 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	Estudiantes Docentes Comunidad académica y partes interesadas
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, promoción socioeconómica y Plan padrino ser maestro) para fortalecer la formación integral de la	Evidencias de la ejecución de la actividad	
Comunidad universitaria	Reporte de informacion de la situacion 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 Direccion de Bienestar Universitario Registro y control	Base de datos formato de alertas, Plan individual de trabajo de plan padrino, fichas académicas, informacion 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	Acciones correctivas	
	PQRS		Administrar riesgos	PQRS atendidas	
	Riesgos		Comunicar	Riesgos tratados y acciones de mejora	
	Necesidades de comunicación		Comunicación del proceso		
Necesidades y expectativas de partes	Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas	Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas		

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS
Rector	Espacio físico
Director de Bienestar Universitario y Egresados	Equipos de tecnológicos
Profesionales de apoyo a Bienestar	Muebles de oficina, Estantería
Gestor de Bienestar Universitario	Escenarios deportivos y culturales
Instructores de Deporte y cultura	
Madrinas-psicologas	
Coordinadora de Plan padrino	
Enfermero	
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:	APROBÓ:
Nombre: Yency Paola Avila	Nombre: Sergio Andres Castañeda	Nombre: Sandra Navarro
Cargo: Director de Bienestar Universitario	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	26/10/2015	Versión inicial

02	28/1/2016	<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 (N° de estudiantes en alto riesgo de deserción / No. Total de estudiantes atendidos) *100
03	20/6/2016	<ul style="list-style-type: none"> •Se cambia la posición de los factores de la fórmula del indicador de Orientación y permanencia.
04	3/11/2017	<p>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.</p> <p>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</p>

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.