



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>AP-MBU-BUN-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>9</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>1 DE 3</b>
---------------	-------------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

**OBJETIVO DEL PROCESO** Orientar y liderar los programas y proyectos que ofrece Bienestar Universitario a través de sus Áreas de Salud, Socioeconómica, Deportes, Cultura y Desarrollo Humano, dirigidos a la comunidad educativa, para la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de comunidad académica, dentro de un clima organizacional que propicie la participación activa de todos sus actores.

**LÍDER DEL PROCESO** Director Administrativo Bienestar Universitario

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA / INSUMO	PHV A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
<p>Cliente interno Oficina Jurídica Todos los procesos Coordinadores de los Servicios de Bienestar Universitario</p>	<p>Cliente Externo. Entidades Gubernamentales Ministerio de Educación</p>	<p>Requisitos del cliente. Requisitos legales y reglamentarios. Requisitos de la organización. Actos Administrativos Políticas de Bienestar Universitario</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.</li> <li>Estructurar programas de bienestar universitario que den respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.</li> <li>Estructurar mecanismos y estrategias para el desarrollo de los programas de bienestar universitario y su divulgación y para su seguimiento.</li> <li>Estructurar estrategias para promover la participación de los usuarios en los diferentes programas de bienestar universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades y expectativas de los usuarios.</li> <li>Programas de Bienestar Universitario.</li> <li>Mecanismos y estrategias para el desarrollo de los programas de bienestar universitario y para su seguimiento.</li> <li>Estrategias para incentivar la participación de los usuarios en los diferentes programas de bienestar universitario</li> <li>Actos Administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico.</li> <li>Usuarios del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del Servicio</li> </ul>
<p>Coordinadores de los Servicios de Bienestar Universitario Direccionamiento Estratégico</p>		<p>Programas de Bienestar Universitario. Estrategias para incentivar la participación de los usuarios en los diferentes programas de bienestar universitario</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los programas de bienestar universitario.</li> <li>Aplicar estrategias para promover la participación de los usuarios en los diferentes programas de bienestar universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de asistencia, historias clínicas, estudios socio-económicos, informes de gestión.</li> <li>Registros de Incentivos aplicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del Servicio</li> </ul>



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>AP-MBU-BUN-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>9</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>2 DE 3</b>
---------------	-------------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA / INSUMO	PHV A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Coordinadores de los Servicios de Bienestar Universitario y Coordinador Bienestar Universitario		Mecanismos de seguimiento	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar los mecanismos de seguimiento a los programas de bienestar universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados encuestas de satisfacción, indicadores de gestión, listas de chequeo, actas de autocontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador Bienestar Universitario</li> <li>Direccionamiento o Estratégico, Entes de Control Internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control Externos</li> </ul>
Usuarios del servicio Direccionamiento Estratégico, Entes de Control Internos	Usuarios del servicio	Resultados encuestas de satisfacción. Indicadores de gestión, listas de chequeo, actas de autocontrol	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar acciones como resultado de la aplicación de los mecanismos de seguimiento</li> </ul>	Acciones correctivas y oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del Servicio</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del Servicio</li> <li>Entes de Control</li> </ul>

REQUISITOS CLIO			
DEL CLIENTE	LEGALES Y REGLAMENTARIOS (Normograma - Externos)	IMPLÍCITOS	ORGANIZACIÓN (Normograma - Internos)
Ver documento <a href="#">EV-CAL-MR-02 MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-DA-07 INTERRELACION REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 CON LOS PROCESOS DEL SGC</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a>



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>AP-MBU-BUN-CP-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>9</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>2024</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>3 DE 3</b>
---------------	-------------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	RECURSOS
<a href="#">Ver link documentación procesos SGC</a>	<a href="#">Ver link Indicadores</a>	<a href="#">Ver link de Administración del Riesgos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano Competente</li> <li>• Instalaciones físicas adecuadas</li> <li>• Hardware y Software actualizado</li> <li>• Recursos económicos</li> </ul>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION DEL DOCUMENTO	RIGE A PARTIR DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	EV-CAL-FO-17; 22 Octubre de 2008	Adopción de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 128 de 2008
2	EV-CAL-FO-17; 20 Septiembre de 2010	Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 134 de 2010
3	EV-CAL-FO-17; 30 junio 2011	Actualización de documentos.
4	EV-CAL-FO-17; 31 julio de 2012	Actualización de documentos.
5	EV-CAL-FO-17; 29 abril de 2016	Actualización de documentos.
6	EV-CAL-FO-17; 24 Septiembre 2018	Actualización de documentos.
7	EV-CAL-FO-17; 13 Abril 2021	Actualización de documentos.
8	EV-CAL-FO-17; 24 de septiembre del 2023	Actualización de documentos.
9	EV-CAL-FO-17; 26 de agosto del 2024	Actualización de documentos / Requisitos CLIO.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EDGAR COMETA GUARNIZO Director Administrativo de Bienestar Universitario	ANDREA DEL MAR MARÍN CAMELO Profesional del SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador(a) SGC

Vigila Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana