



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
22/03/2022
PÁGINA
1 DE 4

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL	RESPONSABLE DEL PROCESO:	JEFE OFICINA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO	El mejoramiento de la salud física, mental, espiritual, social y familiar de estudiantes, servidores públicos docentes y no docentes, para contribuir a su formación integral, calidad de vida, construcción de comunidad y clima institucional, a través del desarrollo de programas de Bienestar Institucional, eficaces, eficientes y pertinentes	ALCANCE	El proceso de Bienestar Institucional aplica para los estudiantes de pregrado y posgrado, servidores públicos docentes y no docentes activos en la Universidad de Córdoba.

Fecha de Actualización del contenido

21 / 04 / 2022

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/USUARIO
1. Políticas de ASCUN	ASCUN	Planificación de la implementación de las políticas de ASCUN		Ajustes a la Reglamentación de Bienestar y a los programas ofertados a la Comunidad Universitaria	
1. Diagnóstico del contexto interno y externo de la universidad	Planeación Institucional	PLANEAR Planificación de las acciones propias del proceso de Bienestar Institucional	Líder del Proceso y equipo de trabajo	1. Plan Operativo Anual del proceso 2. Cronograma Anual de Actividades a desarrollar 3. Presupuesto Anual del proceso 4. Diseño del Plan de Comunicaciones de Bienestar articulado al plan estratégico institucional de comunicaciones	Comunidad Universitaria



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
22/03/2022
PÁGINA
2 DE 4

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO	
1. Estudios Diagnósticos de expectativas y satisfacción de los clientes 2. Políticas y objetivos institucionales 3. PEI 4. Plan Operativo Institucional 5. Plan de Desarrollo Institucional 6. Normatividad aplicable al proceso 7. Planes de mejoramiento 8. Lineamientos del CNA 9. Indicadores de Gestión 10. Informe de Estudio de caracterización de usuarios 11. Resultados encuesta de satisfacción 12. Informe de Auditorías 13. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1. Comunidad Universitaria 2. Proceso de Planeación Institucional 3. Proceso de Gestión Legal 4. Proceso de Gestión de la Calidad/ programas académicos 5. Consejo de Acreditación Institucional 6. Proceso de Gestión del Bienestar Institucional					
1. Base de datos de servidores públicos docentes y no docentes activos de la Institución 2. Base de datos de estudiantes matriculados en los programas de pregrado y posgrado de la universidad. 3. Plan Operativo del proceso de Bienestar 4. Solicitudes de acceso a los programas de Bienestar de estudiantes, docentes y/o funcionarios. 5. Validación del servicio	1. Proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2. Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico 3. Comunidad Universitaria 4. Proceso de Planeación Institucional	HACER	Implementar planes y programas del proceso 1. Difusión, promoción de los programas y/o servicios de Bienestar Institucional 2. Ejecución de los programas de las áreas de Bienestar Institucional: Áreas de Desarrollo Humano, Cultura, Promoción Social, Salud, Deportes y de Investigación y Gestión de la Calidad (Los programas de las áreas se encuentran publicados en la página web Institucional) 3. Revisión de la documentación del proceso.	Líder del Proceso y equipo de trabajo	1. Informes de gestión de las áreas 2. Informe de Resultados de Estudio de Expectativas 3. Informe de gestión del programa de Bienestar para servidores públicos docentes y no docentes 4. Informe semestral de gestión del proceso 5. Informes a Programas académicos con fines de acreditación de alta calidad 6. planes de mejoramiento 7. Respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 8. Actualización de la documentación del proceso de bienestar	1. Comunidad Universitaria 2. Clientes externos 3. Procesos del SIGEC



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
22/03/2022
PÁGINA
3 DE 4

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE/ USUARIO
1. Auditorías internas y externas 2. Encuestas de satisfacción del proceso 3. Encuesta de satisfacción del SIGEC 4. Informes de ejecución de programas 5. Mapa de Riesgos 6. Seguimientos del Plan Operativo Anual del proceso 7. Medición de indicadores Preventivas, Correctivas y de Mejora 8. Estado de las Acciones 9. Encuestas de autoevaluación institucional	1. Proceso de Seguimiento y Control 2. Comunidad Universitaria 3. Clientes externos 4. Proceso de Planeación Institucional 5. Proceso de Gestión de la Calidad 6. Consejo de Acreditación Institucional 7. Proceso de Gestión de la Calidad	VERIFICAR Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas 1. Medir la eficacia, eficiencia, y el impacto de los programas de Bienestar Institucional 2. Verificación del proceso 3. Evaluación de la efectividad de los controles 4. Medición y seguimiento al grado de satisfacción de los clientes 5. Seguimiento a los planes de mejora del proceso 6. Seguimiento al cumplimiento de los lineamientos del CNA	Líder del Proceso y equipo de trabajo	1. Informe de auditorías internas y externas seguimiento de los programas del proceso 2. Medición y análisis de los indicadores de gestión 3. Informe de la evaluación de la efectividad de los controles del proceso 4. Reporte de indicadores SNIES, SUE, SPADIES 5. Autoevaluación institucional 6. Actas de seguimiento de control interno	1. Proceso de Gestión de la Calidad 2. Proceso de Planeación Institucional 3. Proceso de Seguimiento y Control 4. Ministerio de Educación Nacional 5. Consejo Nacional de Acreditación
1. Resultado de la satisfacción del cliente 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la comunidad universitaria 3. Informes de auditoría 4. Resultados de medición de indicadores de gestión 5. Autoevaluación Institucional	1. Comunidad Universitaria, Clientes externos 2. Proceso de Seguimiento y Control 3. Proceso de Planeación Institucional 4. Consejo de Acreditación Institucional 5. Proceso de Gestión de la Calidad	ACTUAR O AJUSTAR Definición, implementación y/o ajuste de las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso	Líder del Proceso y equipo de trabajo	Planes de mejoramiento del proceso	1. Proceso de Gestión de la Calidad 2. Proceso de Seguimiento y Control 3. Consejo Nacional de Acreditación



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO:
FGDC-012
VERSIÓN: 07
EMISIÓN:
22/03/2022
PÁGINA
4 DE 4

REQUISITOS DEL PROCESO

NTC ISO 9001:2015	NTC ISO 45001:2018	NTC ISO 14001:2015	Políticas del MIPG	Características del proceso de Autoevaluación de Programas. (Lineamientos CNA)	Características del proceso de Autoevaluación Institucional. (Lineamientos CNA)	Del usuario
4. Contexto de la Organización 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 5.1.2 Enfoque al Cliente 5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Alcanzarlos 7.1 Recursos 7.5 Información Documentada 8. Operación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del Cliente 9.1.3 Análisis y Evaluación 10. Mejora	4.4 Sistema de Gestión de la SST 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades 6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el Sistema de Gestión de la SST 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8.1.1 Planificación y control operacional – Generalidades 8.1.3 Gestión del cambio 10 Mejora	4.4 Sistema de Gestión Ambiental 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades – Generalidades 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 10. Mejora	- Evaluación del Riesgo - Actividades de Control - Actividades de Monitoreo	C 36. Programas y servicios. C37. Participación y seguimiento.	C27. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional	1. Calidad. 2. Objetividad. 3. Equidad. 4. Oportunidad 5. Cumplimiento 6. Confidencialidad 7. Dinamismo 8. Comunicación 9. Pertinencia

UBICACIÓN DE OTROS REQUISITOS Y DOCUMENTOS

Legales y Reglamentarios.	Se encuentran identificados en el Normograma Institucional. Proceso de Gestión Legal
Riesgos y oportunidades del proceso	Riesgos: Se encuentran identificados en el Mapa de Riesgos del Proceso. Oportunidades: Se encuentran identificadas en el análisis del contexto del Proceso
Procedimientos y formatos asociados al proceso	Se encuentran identificados en el Sistema de Control Documental del SIGEC.
Indicadores de proceso	Se encuentran creados y aprobados en el software de indicadores, administrado por el proceso Planeación Institucional