



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001**

*“El diseño de un sistema de gestión de calidad tomando en cuenta factores como el cliente, la legislación, la organización y los parámetros establecidos por la ISO 9000, contribuyen a la identificación de aspectos claves que proporcionan un soporte y garantía en la ejecución de actividades necesarias para lograr la satisfacción del cliente.”*



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO  
EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001**

**GRACE PAOLA HERRERA CASTILLA  
LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.  
2009**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO  
EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001**

**GRACE PAOLA HERRERA CASTILLA  
LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ**

Trabajo de Grado presentado como requisito para obtener el título de Ingeniero  
Industrial

**Director:  
RAÚL JOSÉ PADRÓN CARVAJAL  
Ingeniero Industrial. Magíster en PM.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.  
2009**

Cartagena de Indias, D. T. y C., Noviembre 1 de 2009

Señores

**COMITÉ DE EVALUACIÓN**  
**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**  
Ciudad

Apreciados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el proyecto de grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001”**, realizado por los estudiantes **GRACE PAOLA HERRERA CASTILLA** y **LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ**, para optar al título Ingeniero Industrial, en la que me desempeñé cumpliendo la función de director de proyecto.

Atentamente,

---

**RAÚL JOSÉ PADRÓN CARVAJAL**  
**Ingeniero Industrial**

Cartagena de Indias, D. T. y C., Noviembre 1 de 2009

Señores

**COMITÉ DE EVALUACIÓN**  
**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**  
Ciudad

Apreciados Señores:

Por medio de la presente manifiesto tener conocimiento y haber brindado el apoyo necesario para el desarrollo del proyecto de grado titulado “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001**”, realizado por los estudiantes **GRACE PAOLA HERRERA CASTILLA** y **LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ**, para optar al título Ingeniero Industrial.

Atentamente,

---

**LUIS EDUARDO RUEDA RINCÓN**  
**Director de Bienestar Universitario UTB**

Cartagena de Indias, D. T. y C., Noviembre 1 de 2009

Señores

**COMITÉ CURRICULAR DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**Programa de Ingeniería Industrial**

**Facultad de Ingeniería**

**Universidad Tecnológica de Bolívar**

Ciudad

Por medio de la presente, sometemos a su consideración el proyecto de grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001”**, para optar al título de Ingeniero Industrial.

Agradecemos su atención,

En espera de su pronta y positiva respuesta

Atentamente,

---

**GRACE HERRERA CASTILLA**

**CC.: 1'128'052.576 de C/gena**

---

**LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ**

**CC.: 1'128'049.543 de C/gena**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

Presidente de Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Cartagena de Indias, D. T. y C., Noviembre 1 de 2009

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresa sus agradecimientos a:

La Universidad Tecnológica de Bolívar, por permitirnos la oportunidad de desarrollar este trabajo de grado dentro del Departamento de Bienestar Universitario y confiar en nuestras competencias, habilidades, conocimientos y actitudes para ampliar el alcance de Sistema de Gestión de Calidad actual de UTB integrando el proceso de Bienestar Universitario, lo cual nos permitió crecer a nivel personal y profesional.

RAÚL JOSÉ PADRÓN CARVAJAL, Director del Proyecto, quien brindó un apoyo permanente durante la realización de la investigación, a través de su asesoramiento, confianza, compromiso, soporte, información, conocimiento, experiencia, consejo y apoyo constante, sus conocimientos y gran experiencia en pedagogía, se convirtieron en una fuente invaluable de apoyo.

El personal de Bienestar Universitario y Departamento de Calidad de UTB, por su coordinación, revisión, compromiso y entrega a través de sus conocimientos, y experiencia en el campo que permitieron el desarrollo de ese trabajo de grado.

Todos los Docentes de la Universidad Tecnológica de Bolívar que han contribuido en nuestra formación profesional y que han sido fuente de conocimiento para el desarrollo de este trabajo de grado.

## DEDICATORIA

*A mi madre Ruth Castilla Fernández, por su apoyo económico y espiritual, de manera incondicional y constante durante toda mi vida. Es mi madre en conjunto con mis hermanos lo más importante en mi vida y el motor para salir adelante cada día.*

*A Dios quien me ha dado fortaleza, ha sembrado en mí la voluntad de mejorar en todos los ámbitos de mi vida y me bendecido con grandes regalos para mi bienestar y el de mi familia.*

*A docentes de la UTB, en especial a Jaime Acevedo Chedid por su colaboración infinita durante mi proceso de formación profesional y personal.*

*A todos aquellos que me aportaron de una u otra manera a el desarrollo de esta trabajo de grado y han sido de soporte en mi vida.*

*Con mucho cariño,  
**Grace Paola Herrera***

## DEDICATORIA

*A Dios por brindarme esa sabiduría todos los días y me  
orienta hacia el camino correcto,*

*A mi padre Jairo Pérez Pacheco y madre Isis Margot  
Ramírez por la confianza y apoyo que depositan en mí  
durante el transcurso de mi vida,*

*A mi hermana Laura Pérez Ramírez por todo el apoyo  
que me brindó durante el transcurso de mi carrera y  
consejos que me ayudaron para salir adelante.*

*A mi compañera de tesis Grace Herrera por el apoyo  
brindado y ese carisma durante el desarrollo del  
presente trabajo de grado,*

*A mis familiares, amigos y compañeros, por todo ese  
apoyo que me brindaron en la buenas y malas para  
salir adelante en la universidad y en la vida diaria,*

*A mis amigos Arcelio Pérez Simanca y Daniel Peralta  
Guevara por ayudarme desde el inicio de mi carrera y  
estar siempre unidos para entregar todos los requisitos  
en cada una de las materias.*

*MUCHAS GRACIAS.*

*Luis Felipe Pérez Ramírez*

## CONTENIDO

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	24
1.1 OBJETIVOS	24
1.1.1 Objetivo General	24
1.1.2 Objetivos Específicos	24
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
1.3 JUSTIFICACIÓN	26
1.4 ALCANCE	29
1.5 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DEL PROYECTO	30
2. MARCO TEÓRICO	33
2.1 MARCO CONCEPTUAL	33
2.1.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)	33
2.2 MARCO HISTÓRICO	37
2.3 MARCO LEGAL	40
3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO (UTB)	44
3.1 ANTECEDENTES	44
3.2 MISIÓN	44
3.3 VISIÓN	45
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	46
3.5 VICERRECTORÍA ACADÉMICA	47
3.5.1 Generalidades	47
3.5.2 Estructura organizacional	48
3.6 DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	49
3.6.1 Misión de Bienestar Universitario	50
3.6.2 Visión	50
3.6.3 Estructura organizacional de Bienestar Universitario	51
3.6.4 Servicios	53
3.6.5 Colaboradores de Bienestar Universitario	54

4. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	56
4.1 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO SEGÚN LA NORMA ISO 9001	56
4.1.1 Realización del Diagnóstico	57
4.1.2 Resultados del Diagnóstico	65
4.2 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA	67
4.3 ANÁLISIS DOFA	71
5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN	75
5.1 PLAN DE ACCIÓN	75
5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	82
5.3 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS	85
5.3.1 Identificación de los Requisitos del Cliente	85
5.3.1.1 Recolección y Fuentes de Información	85
5.3.1.2 Resultados de la encuesta de los requisitos del usuario	86
6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	91
6.1. SENSIBILIZACIÓN	91
6.2. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES	91
7. MANUAL DE CALIDAD	94
7.1 ALCANCE DE DOCUMENTACIÓN	94
1.1 USUARIOS	100
1.2 SERVICIOS QUE PRESTA BIENESTAR UNIVERSITARIO	100
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	103
1.3.1 Comité de Bienestar Universitario	105
1.3.2 Coordinación Talento y Espíritu UTB	106
1.3.3 Coordinación Desarrollo Humano y Social	108
1.3.4 Coordinación Centro de Servicio de Aprendizaje	110
2. OBJETIVO DEL MANUAL	111
3. ALCANCES	111
4. ASPECTOS ESTRATÉGICOS DE LA CALIDAD	113

4.1 MISIÓN UTB	113
4.2 MISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	113
4.3 VISION UTB	114
4.4 VISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	115
4.5 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UTB	115
4.6 OBJETIVOS DE CALIDAD APLICABLES A BU	116
4.6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	116
5. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:200	118
5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	118
5.1.1 Manual de Calidad.	118
5.1.2 Control de los Documentos	119
5.1.3 Control de los Registros.	120
5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	120
5.2.1 Enfoque al Cliente	121
5.2.2 Política de Calidad	121
5.2.3 Planificación	121
5.2.4 Responsabilidad y Autoridad	122
5.2.5 Comunicación Interna	122
5.2.6 Revisión por la Dirección	122
5.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	123
5.3.1 Recursos Humanos	123
5.3.2 Competencias, toma de conciencia y formación.	124
5.3.3 Infraestructura	124
5.3.4 Ambiente de Trabajo	124
5.4 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	124
5.4.1 Compras	126
5.4.2 Prestación de Servicio	126
5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	126
5.5.1 Auditorias Internas	127
5.5.2 Seguimiento y Medición de los Procesos	127
6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	128

6.1 Procesos Estratégico	128
6.2 Procesos Misionales	128
6.3 Procesos de Apoyo	129
8.1 INDICADORES DE GESTIÓN	139
8.2 INDICADORES DEL CNA	142
8.3 INDICADORES DE EFQM	143
8.3.1 Criterios Agentes	144
8.3.2 Criterios Resultados	146
8.4 SISTEMA DE REGISTRO PARA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	151
9. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE BU	157
9.1 VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	158
9.1.1 Resultados de la Satisfacción de los Usuarios	158
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	108

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Colaboradores de Bienestar Universitario UTB, 2p 2009.	54
<b>Tabla 2.</b> Convenciones de evaluación diagnóstica.	57
<b>Tabla 3.</b> Matriz de interrelación de requisitos de ISO 9001.	1
<b>Tabla 4.</b> Resumen de datos diagnósticos.	65
<b>Tabla 5.</b> Diagnostico de BU con respecto a requisitos del CNA.	68
<b>Tabla 6.</b> Matriz DOFA	72
<b>Tabla 7.</b> Plan de acción para la adecuación de BU a requisitos normativos	1
<b>Tabla 8.</b> Temática de capacitación.	92
<b>Tabla 1.</b> Despliegue de los Objetivos Estratégicos 1.	116
<b>Tabla 2.</b> Despliegue de los Objetivos Estratégicos 2.	117
<b>Tabla 9.</b> Indicadores de primer nivel de BU.	139
<b>Tabla 10.</b> Indicadores de segundo nivel de Bienestar Universitario.	140
<b>Tabla 11.</b> Indicadores del CNA para BU.	142
<b>Tabla 12.</b> Indicadores con respecto a criterios de EFQM.	149
<b>Tabla 13.</b> Formatos de registro para cálculo de indicadores	1
<b>Tabla 14.</b> Guía de Autoevaluación del EFQM.	166
<b>Tabla 15.</b> Formato de Evaluación de EFQM.	168
<b>Tabla 16.</b> Participación en actividades de bienestar: orientación, consejería y académico (Promedio semestre anual)	113
<b>Tabla 17.</b> Participación en actividades de bienestar: deportivas, culturales y de recreación (promedio semestre anual)	114
<b>Tabla 18.</b> Participación en actividades de bienestar: Atención servicios de enfermería	115
<b>Tabla 19.</b> Participación en actividades de bienestar: jornadas de promoción y prevención de la salud 1P08	116
<b>Tabla 20.</b> Participación en becas Premio a la Excelencia y al Talento Caribe	117

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diagrama de fundamentación conceptual del proyecto. ....	31
<b>Figura 2.</b> Esquema de la ISO 9001. ....	34
<b>Figura 3.</b> Visión de la Universidad Tecnológica de Bolívar. ....	45
<b>Figura 4.</b> Organigrama general de la UTB. ....	46
<b>Figura 5.</b> Organigrama general de la Vicerrectoría Académica de la UTB. ....	48
<b>Figura 6.</b> Organigrama general de BU de la UTB. ....	51
<b>Figura 7.</b> Resultados diagnóstico. ....	65
<b>Figura 8.</b> Etapa A de implementación de SGC en BU.....	82
<b>Figura 9.</b> Etapa B de implementación de SGC en BU.....	83
<b>Figura 10.</b> Gráfica de valoración de Requisitos de Comunidad Académica .....	1
<b>Figura 1.</b> Organigrama General de BU de la UTB.....	105
<b>Figura 2.</b> Mapa de Proceso. ....	130
<b>Figura 11.</b> Resultados de Enfermería.....	159
<b>Figura 12.</b> Resultados Deporte y Cultura. ....	160
<b>Figura 13.</b> Resultados Desarrollo Integral Social y Humano.....	162
<b>Figura 14.</b> Resultados Centro de Servicio de Aprendizaje.....	163
<b>Figura 15.</b> Asignación presupuestal de Bienestar en los últimos 10 años .....	118
<b>Figura 16.</b> Proyección de la asignación presupuestal de Bienestar al 2014.....	118

## **LISTA DE ANEXOS**

**ANEXO A.** Soporte de información de Bienestar Universitario.

**ANEXO B.** Formatos de encuesta de satisfacción y de requisitos del cliente.

**ANEXO C.** Sistema de registro de indicadores de Bienestar Universitario de la U.T.B

**ANEXO D.** Evidencias de capacitación.

**ANEXO E.** Procedimientos y registros del Manual de Calidad.

## GLOSARIO

**ACCIONES (CRITERIOS AGENTES):** Componente del modelo EFQM que se refiere al cómo y con qué medios la organización logra los resultados. Agrupa los criterios de: liderazgo, gestión del personal, política y estrategia, recurso y procesos.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad encontrada.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad de los requisitos de calidad.

**BU:** BIENESTAR UNIVERSITARIO

**CALIDAD:** Conjunto de características inherentes a un bien o servicio que satisface las expectativas del cliente.

**CICLO PDCA:** corresponde a la planificación antes de actuar (P); aplicar las acciones diseñadas y capacitar a las personas en su adecuada implementación (D); comparar el diseño de la planificación con el resultado de la fase de implementación; y actuar con base en hechos y de datos (A).

**CONFORMIDAD:** logro del requisito

**CRITERIOS:** directriz empleada en la organización para desarrollar el análisis situacional, medir resultados y detectar las áreas necesarias de mejoramiento de la institución. El modelo EFQM presenta nueve criterios agrupados en AGENTES: liderazgo, planeación y estrategia, gestión de personal, recurso y procesos y RESULTADOS: satisfacción de los clientes, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados.

**DESPLIEGUE:** Proceso mediante el cual la institución hace que los objetivos operacionales definidos, se desglosen en metas para las distintas aéreas de trabajo. Se refiere al grado de implementación del modelo, a cuantas personas, equipos o

áreas de trabajos aplican lo que tienen que hacer y cuantas acciones, procesos y servicios relevantes realiza

**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:** Orientación de los planes y objetivos de la institución educativa a mediano plazo con el fin de lograr la misión y a largo plazo con el fin de alcanzar su visión, mediante las sucesivas programaciones operativas anuales.

**EFICACIA:** grado de cumplimiento de las metas en el menor tiempo y con un mínimo de los recursos.

**EMPOWERMENT:** el empoderamiento es un cambio de actitud en el trabajo. Significa abandonar el desempeño estricto de funciones de un manual que corresponde a un obsoleto esquema empresarial. Empoderarse es una medida del compromiso del trabajador con su empresa. Lo lleva a desempeñarse más eficaz y eficientemente, y a contribuir a la productividad colectiva. En fin, a ponerse la camiseta de verdad..

**ENFOQUE:** teorías, modelos y métodos en que se basan las diferentes acciones que se realizan sistemáticas y proactivamente en la institución educativa.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** es la manera de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización. Constituye la arquitectura o formato organizacional que asegura la división de coordinación de las actividades de los miembros de la organización. Es la espina dorsal de la organización, el esqueleto que sustenta y articula todas sus partes integrantes.

**EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM):** fundación europea para la administración de la calidad.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL:** Paradigma que permite a las instituciones educativas orientar permanentemente su funcionamiento hacia el logro de la excelencia. Se basa en conceptos fundamentales como: orientación hacia el cliente, relaciones de asociaciones con los proveedores, desarrollo y compromiso del personal, etc.

**INDICADORES:** Expresiones numéricas que permiten medir, evaluar y comparar en el tiempo el desempeño de los procesos, productos o servicios de la institución educativa. Es la relación cuantitativa entre dos cantidades relacionadas con un mismo fenómeno.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento de un sistema de Gestión de Calidad que expresa la forma como la organización cumple los requisitos de calidad.

**MISIÓN:** Razón de ser de la institución, que especifica el rol funcional que la institución va a desempeñar su entorno, e indica con claridad el alcance y dirección de sus acciones.

**NO CONFORMIDAD:** No logro de un requisito.

**PROCESOS CLAVES:** Aquellos procesos con los que se consigue dar una educación en correspondencia con el criterio de política y estrategia.

**PROCESOS CRÍTICOS:** Están dirigidos a garantizar las acciones básicas que se desarrollan en la institución.

**PROCESOS DE APOYO:** Aquellas que contribuyen a la prestación de un mejor servicio.

**SISTEMAS DE CALIDAD:** Conjunto de procesos integrados, que definidos, desarrollados, evaluados y mejorados por la institución aseguran la mejora continua y la efectividad de sus servicios, en relación con la misión institucional

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC):** sistema de gestión que se determina para dirigir y controlar una empresa con respecto a los requisitos de calidad.

**REQUISITO:** Requerimiento establecido que puede ser implícito u obligatorio.

**SUBCRITERIOS:** Cada una de las subdivisiones en que se ordenan los criterios del modelo EFQM.

**VISIÓN:** Imagen deseada y alcanzable en el futuro lejano de la institución u organización.

## RESUMEN

**TÍTULO:** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001

**AUTORES:** GRACE HERRERA CASTILLA  
LUIS FELIPE PÉREZ RAMÍREZ

**PALABRAS CLAVES:** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MODELO EFQM, CNA, ISO 9001, DOCUMENTACIÓN, MEJORAMIENTO, PROCESO, SERVICIO, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

### **DESCRIPCIÓN:**

El presente trabajo tiene como objetivo principal diseñar, documentar y proponer mejoras al proceso de Bienestar Universitario enmarcado en el Sistema de Gestión de Calidad y fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, para asegurar la satisfacción de la comunidad universitaria con relación al servicio prestado y surge principalmente de la necesidad de la UTB de ampliar el alcance del SGC actual de la universidad.

En forma general, el documento aborda 9 capítulos, que presentan de manera lógica el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para Bienestar Universitario.

Se inicia con las generalidades del proyecto que describen la razón de ser del mismo y los objetivos que se desean alcanzar, luego se dan a conocer los fundamentos teóricos necesarios para la implementación del SGC en BU basándose en la ISO 9001 y en otros requisitos como los del CNA y el EFQM. Se realiza además una evaluación del estado de BU con un diagnóstico de la situación del proceso de BU antes de la realización del proyecto que incluye un análisis DOFA y la evaluación del proceso de BU con relación a la ISO 9001 y al CNA, esta evaluación arroja las necesidades para ajustar a BU a las exigencias principalmente del CNA y de la ISO 9001.

Las actividades resultantes del diagnóstico son la base para la elaboración de un plan de acción que conduce a la implementación y documentación del SGC para BU.

Se describe además la etapa de sensibilización y capacitación exigida por la Norma ISO 9001 y a su vez necesaria para el éxito del SGC. Finalmente se proponen métodos de medición y control del proceso de BU para monitorear el desarrollo del mismo y contribuir a la mejora continua y lograr la satisfacción del cliente.

## INTRODUCCIÓN

El Bienestar Universitario comprende las condiciones que realizan, contribuyen y apoyan los procesos de satisfacción de las necesidades que surgen del reconocimiento de los intereses, deseos, carencias y posibilidades de desarrollo de la comunidad en el contexto de la vida universitaria.

Como proceso de apoyo de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Bienestar Universitario, debe brindar todos sus servicios hacia la comunidad universitaria con calidad. Para esto debe incluir y manejar herramientas que permitan la organización de sus procesos, apuntando siempre a la consecución del objetivo principal que debe tener toda organización; la satisfacción del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad para Bienestar Universitario se convierte en una alternativa estratégica para la Universidad Tecnológica de Bolívar, que se materializó de acuerdo con lo establecido en la norma internacional ISO 9001:2000, que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad actual de la Universidad, integrando a Bienestar Universitario a este sistema con el fin de aumentar la satisfacción de toda la comunidad universitaria en general.

El presente documento resultado del trabajo de grado describe en cada uno de sus capítulos, la metodología utilizada, así como las actividades realizadas para llevar a cabo el diseño de un Sistema de gestión de Calidad para Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar basado en los requisitos de la ISO 9001:2000.

# CAPITULO 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO



## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

A continuación se plantean las especificaciones del proyecto, las cuales rigen y justifican el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar basado en la Norma Técnica ISO 9001.

### **1.1 OBJETIVOS**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Diseñar, documentar y proponer mejoras al proceso de Bienestar Universitario enmarcado en el Sistema de Gestión de Calidad y fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000.,para asegurar la satisfacción de la comunidad universitaria con relación al servicio prestado.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico que permita conocer el estado actual de la división de Bienestar Universitario para visualizar su situación respecto a la norma ISO 9001:2000 y elaborar un plan de acción para mejorar las no conformidades detectadas.
  
- ✓ Diseñar un sistema de gestión de calidad para todos los procesos que afectan el servicio que ofrece Bienestar Universitario de acuerdo con la norma ISO 9001:2000, para asegurar el mantenimiento de los mismos.

- ✓ Elaborar un manual de calidad para la división de Bienestar Universitario, que incluye las políticas y objetivos de calidad de acuerdo con el plan estratégico de la Universidad Tecnológica de Bolívar, apuntando hacia una futura certificación.
- ✓ Establecer indicadores de gestión para medir y controlar los subprocesos de la división de Bienestar Universitario, con el propósito de garantizar un mejoramiento continuo, a través del control permanente.
- ✓ Diseñar un sistema de registro que permita llevar las estadísticas para el sistema de calidad de la norma técnica ISO 9001, atendiendo los indicadores según el CNA y teniendo en cuenta los indicadores del EFQM, con el ánimo de apoyar el proceso de control.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El proceso de Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar no se encuentra integrado al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. Como consecuencia de lo anterior no estaban claramente definidos los subprocesos y sus interacciones, no se llevaban registros de los procesos, no existían métodos formales de control adecuados ni programas de mejora continua que sirvieran de apoyo al sistema, los recursos no eran utilizados de manera eficiente, y se desconocían las necesidades reales de sus usuarios y el grado de satisfacción de los mismos con relación al servicio que recibían.<sup>1</sup>

Debido a que no estaba implementado un modelo de calidad, no era posible garantizar la satisfacción total del usuario y a su vez no se respaldaba totalmente el

---

<sup>1</sup> ENTREVISTA con Luis Eduardo Rueda Rincón, Director de Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena, Marzo 12 de 2009.

compromiso de la institución de convertirse en una “Universidad para el desarrollo humano y social”<sup>2</sup> que es uno de sus vectores clave en su proceso estratégico.

Se hizo necesario que la Universidad Tecnológica de Bolívar, quien se encuentra enfocada en el cumplimiento de su plan de desarrollo estratégico y prospectivo al 2014, complementara la búsqueda de la excelencia con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 que se caracterice por la ejecución eficiente de los recursos, el trabajo integrado de sus procesos y el ofrecimiento de servicios que sobresalgan por su alta calidad e innovación en todos sus procesos o dependencias para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El diseño y desarrollo de un SGC para Bienestar Universitario se convierte en un punto clave que aporta significativamente al logro de este objetivo.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Los sistemas de Gestión de Calidad buscan garantizar al cliente la total confianza en todos los procesos que se usan para desarrollar el producto o servicio que se va a adquirir, que el personal está debidamente entrenado para hacer las tareas pertinentes, que los documentos están debidamente organizados, etc. Por lo cual se presenta una tendencia mundial a nivel empresarial fundamentada en la oferta de productos y servicios de alta calidad con el ánimo de diferenciarse ante la competencia para sobrevivir y permanecer en el mercado, aumentando así cada vez más el número de compañías que buscan demostrar por medio de una certificación que sus procesos garantizan la calidad de sus productos o servicios. Es así como hay más de 350.000<sup>3</sup> certificados en el mundo con la norma ISO 9001:2000, más de 13.000 en España, y 187 actividades de producción de las empresas en Colombia que ya obtuvieron la certificación bajo ISO 9001.

---

<sup>2</sup> Universidad Tecnológica de Bolívar. Plan de desarrollo estratégico hacia el 2014 [en línea]. Abril de 2007.

Disponibile en < [http://www.unitecnologica.edu.co/universidad/plan2014/apuestas\\_al\\_futuro](http://www.unitecnologica.edu.co/universidad/plan2014/apuestas_al_futuro)>

<sup>3</sup> Cifra tomada del modulo Fundamentación del Sistema de Gestión de Calidad. Curso ISO 9000.Semana 1 .Versión 2.Colombia.JUNIO 2006.

La Universidad Tecnológica de Bolívar no se encuentra alejada de estos intereses que se presentan a nivel mundial. Actualmente cuenta seis (6) programas de pregrado acreditados por el CNA (Consejo Nacional de Acreditación), otros en proceso de acreditación y busca la acreditación institucional para el año 2014. Además, dos (2) de sus procesos ya se encuentran certificados por la norma ISO 9001:2000; El Sistema de Bibliotecas y la Vicerrectoría Administrativa, por lo que existe un SGC con el alcance de estos dos procesos, pero que a su vez se encuentra en vía de desarrollo y aspira a futuro abarcar todas las áreas y procesos de la Universidad.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha traído resultados positivos que motivan a la Dirección a la ampliación de su alcance. Algunos de estos beneficios se evidencian por ejemplo en el Sistema de Bibliotecas a saber<sup>4</sup>:

- Acceso a nuevos usuarios y aumento de la cobertura de la biblioteca.
- Desarrollo de nuevos servicios.
- Compromiso con la calidad y credibilidad promocional.
- Preferencia de los usuarios en el uso de servicios bibliotecarios.
- Mejoramiento de la posición competitiva.
- Aumento de valor en los servicios.
- Rediseño y optimización de costos.
- Operación uniforme de los procesos.
- Manejo de controles operativos que evitan errores.
- Creación de cultura de calidad.
- Mejoramiento de habilidades del recurso humano.
- Optimización del recurso.

Para lograr este tipo de resultados en todos los procesos de la organización se debe apuntar a que cada uno de las áreas, subprocesos o dependencias se integren al

---

<sup>4</sup> ARELLANO, Ana María, LOZANO, Carolina y SANDOVAL, Jairo Antonio. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 al sistema de bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. 106 Pág.

Sistema de Gestión de Calidad actual, de tal forma que se asegure que todas las actividades se orienten hacia la satisfacción del cliente y por ende a la consecución de los objetivos organizacionales.

El desarrollo e implementación de un SGC en Bienestar Universitario forma parte importante para el alcance de dicho objetivo, al ser Bienestar Universitario un proceso de apoyo vital para la Universidad que impacta directamente en la consecución de la misión.

Siguiendo con este planteamiento, se espera que Bienestar Universitario con la implementación y mejoramiento del SGC propuesto en este documento acercará a la universidad a la obtención de beneficios tales como:

- Mejorar la imagen de la Universidad, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales estudiantes y comunidad académica, de acuerdo a la capacidad que tiene la universidad para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Mejorar la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de los estudiantes y la comunidad académica, a través de la reiteración y referencia o recomendación de la universidad.
- Aumento de la productividad, por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.

- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la universidad, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la universidad como para sus proveedores y Stakeholders.

#### **1.4 ALCANCE**

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Bienestar Universitario según la ISO 9001, fundamentada en la planeación, recopilación, documentación y mejoramiento de las actividades administrativas y operativas de dicho proceso. Esta propuesta involucra el diagnóstico del estado inicial del proceso de Bienestar Universitario con relación a los requisitos de la ISO 9001, que origina una metodología para la mejora y adecuación del proceso al cumplimiento de los lineamientos de la norma. Se evalúa además a Bienestar Universitario con relación al Modelo de Excelencia Europeo EFQM y a los requisitos del CNA, lo cual da como resultado planes de mejoramiento que conducirán a la mejora continua a través del análisis del comportamiento de los indicadores integrales propuestos.

## **1.5 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DEL PROYECTO**

La Universidad Tecnológica de Bolívar en su búsqueda del alcance de sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz, ha adoptado mecanismos que le permita conocer la gestión de sus actividades en el día a día y además ha tomado métodos para evaluar de manera sistémica sus operaciones, con la finalidad de poder ser más competitiva y productiva, y por tal motivo no es indiferente a ejercer nuevas prácticas enfocadas a mejorar sobre sus procesos.

En la figura 1, se muestra la fundamentación conceptual acerca del desarrollo de un diseño del sistema de gestión de calidad de Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar basado en la Norma Técnica ISO 9001, tomando en cuenta las diferentes perspectivas (raíces) que señalan la justificación del mismo tales como: cumplimiento, mejora de los procesos, organización interna, aumento de la productividad, orientación hacia la mejora continua y motivación en el trabajo en equipo.

**Figura 1.** Diagrama de fundamentación conceptual del proyecto.



**Fuente.** Autores del Proyecto.

# CAPTULO 2.

## MARCO TEÓRICO



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)

Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

Está compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el acta final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías<sup>5</sup>.

**ISO 9000**, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario. Tienen

---

<sup>5</sup> Esta página fue modificada por última vez el 18:53, 17 oct. 2009. El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Reconocimiento Compartir Igual. Se encuentra disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Organización\\_Internacional\\_para\\_la\\_Estandarización](http://es.wikipedia.org/wiki/Organización_Internacional_para_la_Estandarización)

como propósito establecer un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

**ISO 9001**, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos. La norma ISO 9001 es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el dominante para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. Esta norma se emplea para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los reglamentarios aplicables, para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Está orientada a la eficacia del sistema de gestión de calidad. La Norma está organizada en cinco (5) grandes cláusulas o secciones en donde cada una de estas trata sobre cada uno de los pilares requeridos por cualquier proceso y tres (3) de introducción o informativas:

**Figura 2.** Esquema de la ISO 9001.



**Fuente:** SENA VIRTUAL

## 2.1.2 CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN.

Organismo de naturaleza académica que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), integrado por personas de las más altas calidades científicas y profesionales, cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el CESU y coordinar los respectivos procesos.

El Consejo Nacional de Acreditación, creado como organismo académico por la Ley 30 de 1992, está compuesto por 7 académicos. El consejo nacional de acreditación (CNA) revisa el proceso de acreditación, lo organiza, lo fiscaliza, da fe de su calidad y finalmente recomienda al Ministro de Educación Nacional acreditar los programas e instituciones que lo merezcan<sup>6</sup>.

El CNA es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. (Artículo 53 de la Ley 30 de 1992).

La acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.

El modelo de acreditación elaborado por el Consejo parte de un ideal de educación superior y busca articular referentes universales con los referentes específicos definidos por la misión y el proyecto institucional.

La acreditación institucional permite reconocer y diferenciar el carácter de las instituciones como un todo, así como valorar el cumplimiento de su misión y su impacto social. Esta acreditación complementa y asume como requisito previo la acreditación de programas. Además, la acreditación institucional ofrece la posibilidad de valorar la capacidad de las instituciones de desplegar recursos físicos y humanos para el cumplimiento social de su misión, de manera eficiente y responsable.

---

<sup>6</sup>Consejo Nacional de Acreditación, disponible en: <http://www.cna.gov.co/1741/article-186382.html>

Igualmente, permite ejercer de manera diferenciada la función de inspección y vigilancia del Estado sobre la educación superior que hoy se aplica indiscriminadamente y con altos costos burocráticos a todas las instituciones, independientemente del reconocimiento de su calidad. En este sentido, la acreditación institucional hará posible distinguir diversos niveles de ejercicio responsable de la autonomía universitaria<sup>7</sup>.

### **2.1.3. MODELO EFQM (FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD)**

El modelo EFQM agrupa los procesos de gestión de la institución educativa en nueve criterios que constituyen los aspectos básicos para lograr una Calidad Total en la presentación el servicio educativo. Están agrupados en dos grandes bloques. Están agrupados en dos grandes bloques:

**BLOQUE 1. AGENTES:** Liderazgo, Estrategia y Planificación, Gestión de Personal y Procesos, a través de ellos se debe llegar a la excelencia en la presentación del servicio educativo.

**BLOQUE 2. RESULTADOS:** Satisfacción de Clientes, Satisfacción del Personal, Impacto Social, Resultados de la Institución, que miden la eficiencia y eficacia del servicio educativo y que permite posicionarse como excelente en la oferta educativa. La aplicación del modelo EFQM, integra la gestión directiva, administrativa, pedagógica, y comunicativa, en los nueve criterios que los conforman<sup>8</sup>.

Con la ayuda de la EFQM y a través del ejemplo de sus miembros, las organizaciones en Europa han comenzado a aceptar que la administración de la calidad total es una forma de administrar actividades para ganar eficiencia, efectividad y ventaja competitiva, asegurando el éxito a largo plazo al satisfacer las necesidades de los clientes, empleados, entidades financieras, accionistas y la comunidad en general.

---

<sup>7</sup> Consejo Nacional de Acreditación, disponible en: <http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

<sup>8</sup> Modelo europeo de excelencia - EFQM para instituciones y centros educativos versión PYMES 2000. Capítulos 2: el modelo europeo, para pequeñas y medianas empresas aplicados a instituciones y centros educativos. Pág. 15

La implementación de programas de administración de la calidad total permite alcanzar beneficios significativos, tales como un incremento en la eficiencia, reducción de costos y mayor satisfacción de los clientes, todo orientado a mejorar los resultados de los negocios.

La EFQM tiene un rol clave en la mejora de la efectividad y la eficiencia de las organizaciones europeas al reforzar la importancia de la calidad en todos los aspectos de sus actividades. También contribuye asistiendo y estimulando el desarrollo de políticas para el mejoramiento de la calidad<sup>9</sup>.

## 2.2 MARCO HISTÓRICO

Para estructurar un marco histórico del proceso evolutivo de Bienestar Universitario es necesario remontarnos a ciertos hechos y situaciones que constituyen su origen.

En este aspecto, podemos anotar que en 1919 se origina un movimiento reformista universitario en Córdoba (Argentina), el cual tiene repercusiones en Colombia a partir de 1930; más adelante, "en 1935 con la Ley 68 se integran las Facultades dispersas en una sola institución, ordenó la construcción de una ciudad universitaria y concedió un alto grado de autonomía académica y administrativa a la nueva institución; "La misma reforma y el desarrollo que a ella le dio la Universidad Nacional, introdujo en la vida universitaria dos nuevas instituciones: la extensión cultural y el bienestar estudiantil. El bienestar estudiantil, introducía en la vida universitaria los deportes, los servicios médicos y las residencias estudiantiles que formaron desde un comienzo parte del campus universitario"<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Esta página fue modificada por última vez el 08:44, 6 nov 2009. El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Reconocimiento Compartir Igual. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Fundación\\_Europea\\_para\\_la\\_Gestión\\_de\\_la\\_Calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Fundación_Europea_para_la_Gestión_de_la_Calidad), importancia

<sup>10</sup> TIRADO MEJIA, A y otros. Nueva Historia de Colombia. Editorial Planeta, Bogotá 1989. Págs. 106 - 108.

La concepción del bienestar universitario estuvo en la década del 60 marcada por una tendencia asistencialista, lo que llegó a identificar la programación como aquella donde "se ofrecen" servicios que no respondían a las necesidades del desarrollo integral de las personas, sino a una política del estado benefactor que se centraba en proporcionar ciertos servicios básicos (cafetería, residencias estudiantiles y servicios médicos).

Más adelante la Ley 80 genera reformas significativas en el sistema de la educación superior, entre la que se destaca la desaparición de las residencias estudiantiles. Como una forma de subsanar tal decisión, se crean a modo de transición los subsidios de vivienda, los cuales tienden a desaparecer con las nuevas reformas legislativas de los 90, al igual que los servicios médicos.

La Universidad de Cartagena ha vivido un proceso similar al desarrollado en el país, es así como mediante el Acuerdo No. 26 del 27 de mayo de 1974, se crea la oficina de Bienestar funcionando conjuntamente con el programa de Admisiones, durante 4 años.

En 1978, mediante el Acuerdo No. 20 del 19 de abril se hace una separación de los programas y se establecen direcciones diferentes e independientes, creando la Dirección de Bienestar Universitario, cuyos planteamientos, financiación, reorganización y coordinación de servicios y actividades, se fundamentó en el principio de que el factor humano constituye un elemento esencial en la vida universitaria y que los programas de bienestar deben ser administrados a través de procedimientos especializados. Por tanto se estructura con un enfoque interdisciplinario, por lo que su organización contempló la existencia de Secciones, cada una con objetivos propios en concordancia con la unidad total.

El 29 de enero de 1986 mediante el Acuerdo No. 07 se le otorgó la denominación de División de Integración Universitaria, ésta denominación continuó hasta los primeros meses de 1994 cuando en el Acuerdo No. 10 del 28 de marzo se fijó la estructura

orgánica de la Universidad de Cartagena y se determinaron las funciones de sus dependencias, quedando como División de Bienestar Universitario principalmente con el objeto de unificar la denominación a nivel del país, obedeciendo a lo estipulado en la Ley 30 de diciembre 28 de 1992

La Universidad Tecnológica de Bolívar concibe el Bienestar Universitario como el espacio que contribuye al proceso de formación integral de los estudiantes de pregrado y postgrado, en la medida que en su accionar se diseñan y ejecutan políticas, planes, programas y proyectos que potencializan las distintas dimensiones del ser humano. Por lo tanto, la UTB asigna a Bienestar Universitario la función sustantiva de Observatorio de la vida universitaria, desde el proceso mismo de Admisión, implementando entrevistas y pruebas psicológicas, que permiten proyectar acciones pertinentes a la población.

Una de las más claras demostraciones del interés de la institución por promover y garantizar el bienestar de sus miembros, en todos sus aspectos, es la existencia de una Dirección de Bienestar Universitario, cuya existencia y desarrollo ha estado presente, desde sus mismos orígenes.

De acuerdo a lo anterior, la perspectiva de la Dirección de Bienestar Universitario en la UTB se proyecta en los siguientes ejes temáticos:

- Construir un Bienestar Universitario acorde con el modelo educativo siglo XXI, contemplado en el plan estratégico y prospectivo al 2014.
- Complementar los espacios de aprendizaje y dar cuenta del tiempo sustantivo del estudiante en la Universidad.
- Posicionar el concepto de “*Una sola Universidad, dos Campus*”, donde estudiantes, docentes, personal administrativo y familiares se constituyan en una sola familia.
- Apoyar la formación de egresados *Líderes*, articulados con su realidad y comprometidos con el cambio social.

Como parte de las estrategias de divulgación y socialización de las políticas de

bienestar para todos sus miembros, éstas se encuentran contenidas en documentos institucionales de carácter formal tales como: el *Proyecto Educativo Institucional*, el nuevo *Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014*, las Actas del Consejo Académico, el Reglamento Estudiantil de Pregrado y Postgrado, el Reglamento Docente, el Reglamento Interno de Trabajo y el Proyecto Educativo del Programa.

La Universidad Tecnológica de Bolívar considera el Bienestar de sus estudiantes y trabajadores como:

*“...la Dimensión Institucional que propende por el desarrollo armónico e integral de su comunidad, propiciando una mejor calidad de vida para todos, a través de una constante búsqueda y conocimiento de las características de las personas que la conforman y el afianzamiento de la misma”<sup>11</sup>*

Por otro lado el Proyecto Educativo Institucional PEI manifiesta: *“El trabajo de Bienestar encaminado a lograr el desarrollo humano de su comunidad estudiantil se orienta a través de: la Formación Integral, la Calidad de Vida y la Construcción de Comunidad Educativa.”* de igual forma se plantea en el mismo documento que el Bienestar Universitario y todas las actividades que este realice, son consideradas *“... como un apoyo fundamental para el desarrollo integral de la comunidad universitaria.”* Por esta razón, se incorpora dentro de las funciones de la Planeación Prospectiva y Evaluación Institucional de la Gestión Universitaria dado su carácter estratégico.

Lo anterior, permite darle cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 30 de 1992, la cual propende por garantizar las condiciones mínimas necesarias, para que las personas que pertenezcan a la comunidad universitaria y sus sectores de influencia, desarrollen sus potencialidades individuales.

## **2.3 MARCO LEGAL**

---

<sup>11</sup> Bienestar Universitario Políticas y Reglamento, Universidad Tecnológica de Bolívar, 2005.

La Ley 30 de 1992 en su artículo 6 referente a los objetivos de la educación superior normatiza en el literal a) "profundizar en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de educación superior, capacitándolos para el cumplimiento de las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país"<sup>12</sup>.

El Título V, Capítulo III que trata del régimen estudiantil, la Ley se refiere específicamente a Bienestar Universitario así:

Artículo 117.- Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar, entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docente y personal administrativo.

El Consejo Nacional de Educación CESU determinará las políticas de bienestar universitario. Igualmente, creará un fondo de bienestar universitario con recursos de presupuesto nacional y las entidades territoriales que puedan hacer aportes.

El Fondo señalado anteriormente será administrado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

Artículo 118.- Cada institución de educación superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario.

Artículo 119.- Las instituciones de educación superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente"<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Ley 30 de 1992, Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia. Pág. 2

<sup>13</sup> *Ibíd.* Pág. 37

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado por la Ley 30, en el Artículo 117. El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU). Mediante Acuerdo 003 de julio 14 de 1994 crea el Fondo de Bienestar Universitario y lo reglamenta y establece el Comité de Administración a través del Acuerdo 004 de noviembre 15 de 1994.

# CAPITULO 3.

## DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO (UTB)



### **3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO (UTB)**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

La Universidad Tecnológica de Bolívar, es una institución de origen cartagenero. Fue la primera alternativa privada de estudios universitarios nacida en la ciudad. Su Proyecto Educativo se orienta por una visión futurista, liderada por sus directivas quienes son importantes empresarios a nivel nacional. Hoy la Universidad cuenta con dos modernos campus propios, uno en el tradicional barrio de Manga y otro en las afueras de la ciudad en el barrio de Ternera, que en la actualidad contienen una moderna infraestructura dotada de Nodo propio de Internet enlazado por fibra óptica, completos talleres, bibliotecas, campos deportivos, aulas de informática y laboratorios especializados dispuestos para el servicio de sus estudiantes. En su trayectoria ha consolidado una excelente experiencia en el desarrollo de programas de pregrado, postgrado, educación permanente, asesorías y consultorías, investigación y programas en la modalidad virtual en alianza con universidades nacionales e internacionales.

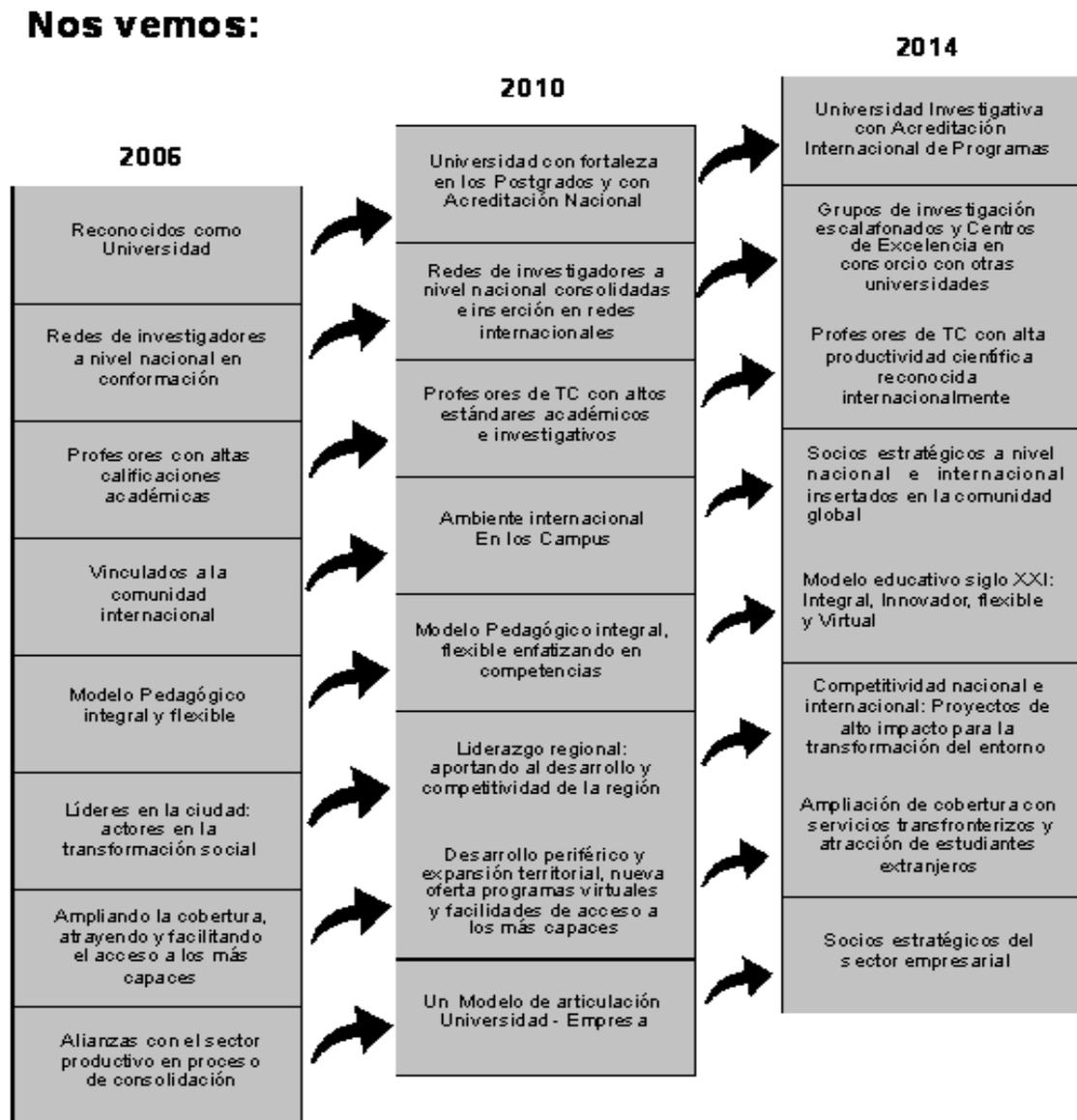
#### **3.2 MISIÓN**

“SOMOS una Institución de formación e investigación, con vocación empresarial, donde la comunidad académica-estudiantes y profesores, los empresarios y la sociedad, encuentran el escenario adecuado para compartir un proyecto educativo crítico, flexible y global, a través del cual aprenden a Conocer, Hacer, Convivir y Ser,

dentro de altas exigencias académicas y con un sentido de responsabilidad social conducente al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra ciudad y del Caribe”<sup>14</sup>

### 3.3 VISIÓN<sup>15</sup>

**Figura 3.** Visión de la Universidad Tecnológica de Bolívar.



**Fuente:** UTB, [www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)

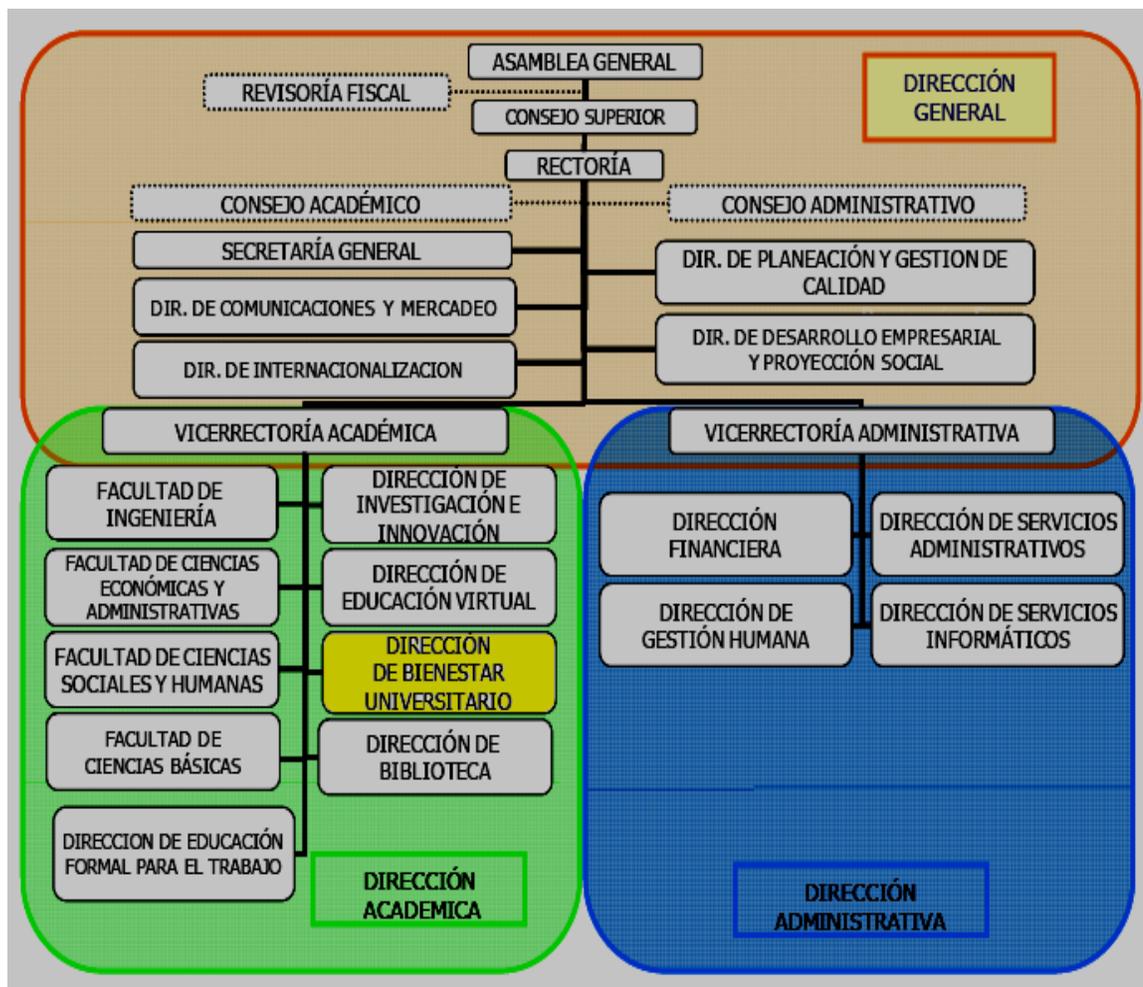
<sup>14</sup>Tomado del Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014 de la Universidad Tecnológica de Bolívar, Pág. 56.

<sup>15</sup> Ibíd., Pág. 57.

### 3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se muestra en la figura 4 la composición organizacional de la Universidad Tecnológica de Bolívar en la cual notamos la posición que ocupa BU dentro de la organización, así:

**Figura 4.** Organigrama general de la UTB.



**Fuente:** Estatuto orgánico CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009

## **3.5 VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

### **3.5.1 Generalidades**

Está a cargo del Vicerrector(a) Académico(a) quien depende jerárquicamente de la Rectoría y es su representante en todos los asuntos académicos que delegue. En ausencia temporal del Rector(a), ejerce las funciones de representación legal de la Universidad.

La Vicerrectoría Académica dirige, controla y evalúa las funciones sustantivas de la Universidad: la docencia, la investigación, la extensión y la proyección social; y las dependencias de apoyo académico con el fin de orientarlas al logro de los objetivos.

El Vicerrector(a) Académico(a) forma parte de los Consejos Académico y Administrativo, de los Comités de las Direcciones Académicas, del Comité de vinculación y desarrollo profesoral.

Para la realización de sus actividades el Vicerrector(a) Académico(a) cuenta con Los siguientes apoyos:

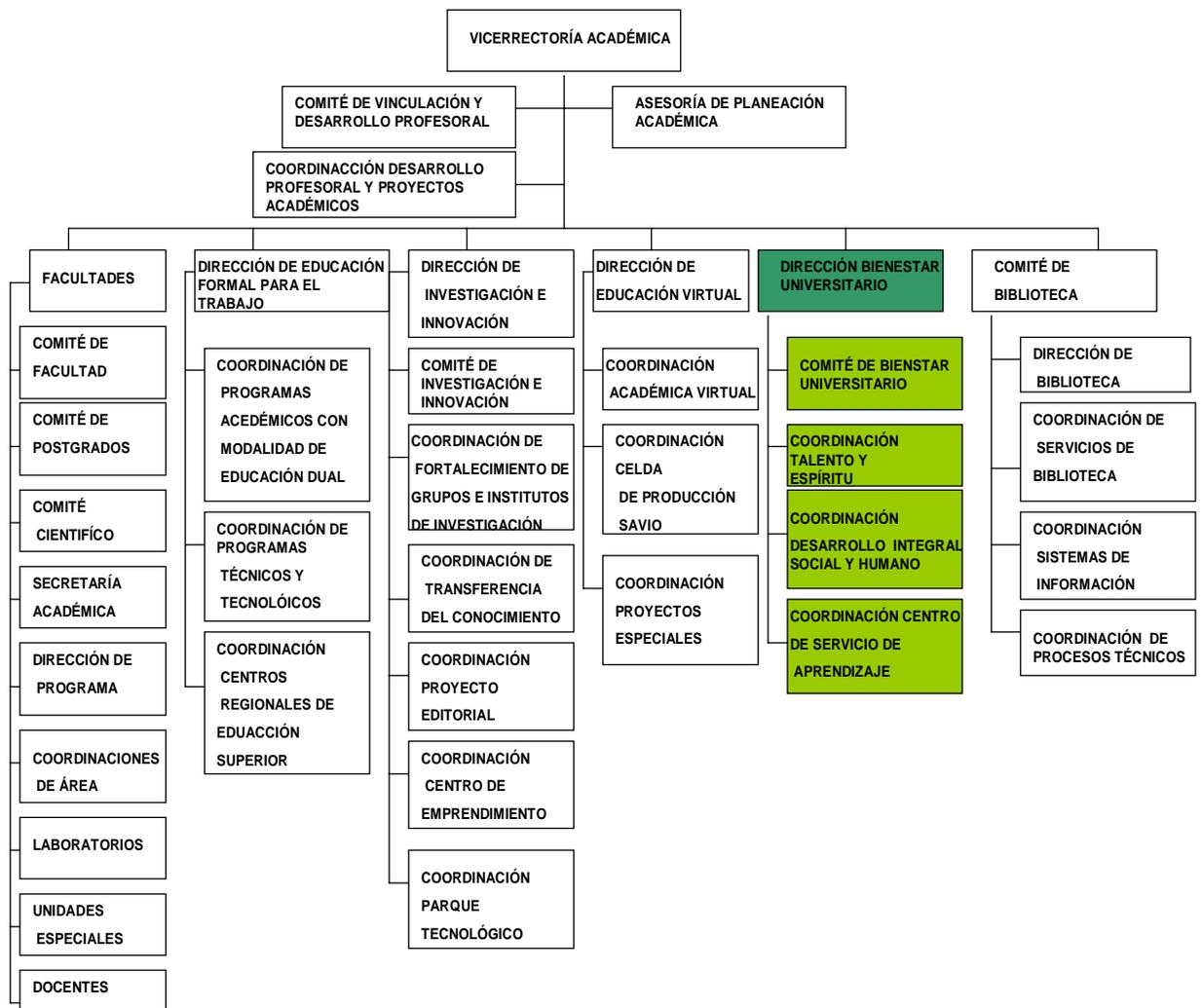
- Asesor de Planeación Académica
- Coordinación de Desarrollo Profesoral y Proyectos Académicos.
- Comités a cargo de la Vicerrectoría Académica.
- Comité de Vinculación y Desarrollo Profesoral.
- Comité de Investigación e Innovación.
- Comité de Propiedad Intelectual.
- Comité de Biblioteca.
- Comité de Bienestar.

La Vicerrectoría Académica está compuesta por cinco grandes áreas que conforman la Dirección Académica así:

- Facultades
- Dirección de Educación Formal para el Trabajo
- Dirección de Investigación e Innovación
- Dirección de Educación Virtual
- Dirección de Bienestar Universitario
- Dirección de Biblioteca.

### 3.5.2 Estructura organizacional

Figura 5. Organigrama general de la Vicerrectoría Académica de la UTB.



Fuente: Estatuto orgánico CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009

### 3.6 DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO<sup>16</sup>

Bienestar Universitario es más que una dependencia de la UTB, es una condición, una forma de ser Universidad, un eje transversal dentro de la vida universitaria. Un espacio para la comunidad universitaria, desde donde se desarrollan programas y actividades que fortalecen la formación integral, la construcción de comunidad universitaria en condiciones de integración, equidad y convivencia y por supuesto contribuyen a mejorar la calidad de vida dentro de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Está a cargo del Director(a) de Bienestar Universitario y depende jerárquicamente de la Vicerrectoría Académica. Su propósito está orientado al desarrollo humano:

“Acrecentar el BIEN-SER de los estudiantes para alcanzar el BIEN-ESTAR de los mismos. Para lograr este objetivo trabaja en tres frentes: la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad, en el marco de las políticas institucionales que caracterizan a la comunidad Tecnológica”<sup>17</sup>

Los criterios que soportan el quehacer del Bienestar Universitario son la universalidad y equidad, la co-responsabilidad, la sostenibilidad, la pertinencia fundamentada en la investigación, la idoneidad, la conectividad y la transversalidad; los cuales fueron establecidos por la Asociación Colombiana de Universidades – ASCUN, entidad de la cual la Universidad Tecnológica de Bolívar hace parte.

El Director(a) de Bienestar Universitario forma parte de los Consejos Académico y Administrativo y del Comité de Bienestar Universitario.

---

<sup>16</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR. Bienestar Universitario.[en línea].2008.Disponible en <[www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)>

<sup>17</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico. Pág. 60.

La Dirección de Bienestar Universitario está conformada de la siguiente manera:

- Comité de Bienestar Universitario
- Coordinación Talento y Espíritu UTB
- Coordinación Desarrollo Humano y Social
- Coordinación Centro de Servicio de Aprendizaje

### **3.6.1 Misión de Bienestar Universitario**

“Somos una dimensión institucional de la Universidad Tecnológica de Bolívar, somos Bienestar Universitario y como tal coadyuvamos a la generación de ambientes y espacios que contribuyan a la formación integral, social y humana, al mejoramiento de la calidad de vida del estudiante y a la construcción de comunidad universitaria con sentido social; mediante el fortalecimiento de los valores institucionales, el crecimiento personal, el desarrollo de intereses y potencialidades individuales en el reconocimiento del otro, de tal manera que se dé cumplimiento a la misión institucional y proyecte su acción en la sociedad<sup>18</sup>”.

### **3.6.2 Visión**

“Posicionarnos como “centro estratégico” al interior de la Universidad y en referencia a otras instituciones de educación superior a nivel local, regional y nacional, en nuestro rol de observatorio de la vida universitaria y como instancia integradora de la comunidad en los niveles administrativos, de pregrado y postgrado, propendiendo por el desarrollo armónico e integral de nuestra comunidad, propiciando así una mejor calidad de vida para todos.”<sup>19</sup>

---

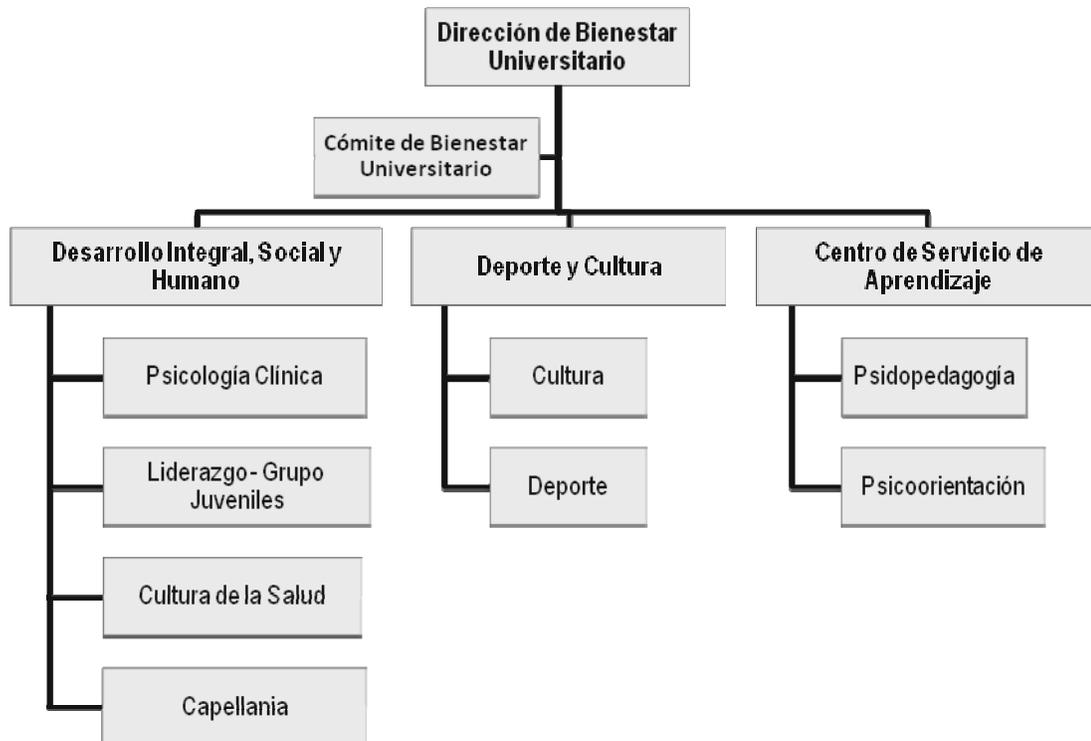
<sup>18</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR. Bienestar Universitario.[en línea].2008.Disponible en <[www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)>, <http://bienestar.unitecnologica.edu.co/>

<sup>19</sup> Ibíd.

### 3.6.3 Estructura organizacional de Bienestar Universitario

Bienestar universitario se encuentra compuesto de la siguiente manera:

**Figura 6.** Organigrama general de BU de la UTB.



**Fuente:** Estatuto orgánico CONSEJO ADMINISTRATIVO

#### **Comité de Bienestar Universitario<sup>20</sup>**

El Comité de Bienestar Universitario es un organismo de asesoría y consulta del Director(a) de Bienestar Universitario en todo lo relacionado con la planeación, programación y evaluación de las actividades y servicios de Bienestar.

<sup>20</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico. Págs. 61 al 62.

### **3.6.3.1 Coordinación Talento y Espíritu UTB<sup>21</sup>**

Está a cargo del Coordinador (a) de Talento y Espíritu UTB, depende jerárquicamente de la Dirección de Bienestar Universitario y es responsable de la Coordinación del Deporte, la Cultura y las actividades de integración de los estudiantes, esta dependencia tiene como propósito fundamental fomentar el desarrollo de hábitos saludables, contribuir al buen uso del tiempo libre, y potencializar las habilidades y talentos artísticos, deportivos y culturales de los estudiantes, a través de la investigación y exaltación de las diferentes manifestaciones artísticas y disciplinas deportivas.

### **3.6.3.2 Coordinación Desarrollo Humano y Social<sup>22</sup>**

Está a cargo del Coordinador(a) Desarrollo Humano y Social, depende jerárquicamente de la Dirección de Bienestar Universitario y su propósito está encaminado a planear, ejecutar y evaluar programas, procesos y actividades relacionados con la prevención, promoción y asistencia de la salud integral física, social, espiritual y psicológica de la comunidad estudiantil.; para lo cual cuenta con las áreas de servicios psicológicos, salud física, desarrollo social, participación estudiantil y asesoría espiritual. Además, administra el programa de becas para el beneficio de los estudiantes.

### **3.6.3.3 Coordinación Centro de Servicio de Aprendizaje**

El Centro de Servicios de Aprendizaje (CSA), es la coordinación de Bienestar Universitario, direccionada hacia el fortalecimiento de las competencias cognitivas, canales y estilos de aprendizaje de los estudiantes de pregrado postgrado, ofreciendo

---

<sup>21</sup> ESTATUTO ORGÁNICO, Publicado: Julio de 2009, CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009 Página 62 de 73.

<sup>22</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico.

un acompañamiento psicopedagógico integral que contribuye a la optimización de la calidad y excelencia académica.

### **3.6.4 Servicios**

Bienestar universitario actualmente ofrece servicios asociados a cada coordinación existente para la comunidad universitaria como sigue:

- Actividades Extracurriculares.
- Inducción a estudiantes nuevos
- Gimnasio
- Proceso de Recuperación Académica.
- Orientación y Consejería Psicológica.
- Promoción de Calidad de Vida.
- Servicio de Enfermería.
- Recreación y Aprovechamiento del tiempo libre
- Liderazgo.
- Promoción Socioeconómica.
- Premio a la Excelencia y al Talento Caribe.
- Plan Padrino TECNOLÓGICA.
- Reuniones con padres de familia.

### 3.6.5 Colaboradores de Bienestar Universitario

Dentro del personal relacionado con el Bienestar Universitario se encuentran:

**Tabla 1.** Colaboradores de Bienestar Universitario UTB, 2p 2009.

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Luis Eduardo Rueda Rincón	Director Bienestar Universitario
Sandra Valdez Ufre	Secretaria Bienestar Universitario
Jorge Mario Rodríguez B	Coordinador Talento y Espíritu UTB
Gleris Burgos Maturana	Asistente de Cultura
Deni Beltrán Pájaro	Coordinadora de Desarrollo Integral ,social y Humano
Katy Rivera Bertel	Asistente de Gestión Estudiantil
Lina Ávila Racero	Enfermera
Mónica Alcalá Narváez	Coordinadora de Centro de Servicio de Aprendizaje
Bleydis Polo	Psicóloga
Tera Abello	Asistente Administrativa
Jorge Ivan Castiblanco	Coordinador del Centro de Servicio de Aprendizaje
Isabel Calderón	Enfermera-Sede Manga

**Fuente:** Director de Bienestar Universitario.

## CAPTULO 4.

# DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN BIENESTAR UNIVERSITARIO



## **4. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

En esta fase del proyecto se identificaron las condiciones actuales del Sistema de Gestión de Calidad desde las secciones inmersas dentro de Bienestar Universitario, como uno de los procesos de apoyo a la formación integral del ser humano que imparte la Universidad Tecnológica de Bolívar.

La evaluación se elaboró teniendo en cuenta los procesos y las actividades que se desarrollan en la Dirección de Bienestar Universitario en; la Coordinación de Talento y Espíritu UTB, la Coordinación de Desarrollo Social y Humano y, el Centro de Servicio de Aprendizaje.

El diagnóstico identificó el estado actual de Bienestar universitario, valorando tres etapas, la primera fue la valoración desde el punto de referencia la Norma ISO 9001, la segunda con relación a los requisitos del CNA y el análisis de una valoración de servicios de BU, y por último un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

### **4.1 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO SEGÚN LA NORMA ISO 9001**

El siguiente diagnóstico determinó el nivel de cumplimiento de BU con respecto a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001 para poder determinar las actividades necesarias para documentar e implementar con éxito el SGC.

#### 4.1.1 Realización del Diagnóstico

La evaluación de Bienestar Universitario con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001 fue realizado en conjunto con la Dirección de BU y los encargados de cada proceso en BU de la universidad, con el fin de garantizar la adecuada identificación del nivel de cumplimiento de cada uno de los puntos de la Norma.

A continuación se presentan las convenciones utilizadas para la realización del diagnóstico.

**Tabla 2.** Convenciones de evaluación diagnóstica.

CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
E	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de la norma.
RA	Requisito no definido, no documentado y no se aplica.
RI	Requisito definido, no documentado y no se aplica.
RN	Requisito definido, no documentado y se aplica.
RD	Requisito definido, documentado y se aplica
RM	Requisito definido, documentado, y no se aplica.

**Fuente:** Autores del Proyecto.

En la tabla 3 se presenta la interrelación de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, la cual relaciona los ítems que conforman la norma, la valoración cualitativa otorgada a cada uno de ellos según el estado en que se encuentran y los hallazgos encontrados.

**Tabla 3.** Matriz de interrelación de requisitos de ISO 9001.

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES	Los procesos están definidos , se conocen pero no se encuentran documentados , está determinada la secuencia e iteración de los procesos pero no se encuentran documentados.	Realizar un mapa de procesos para visualizar los procesos que se desarrollan en BU, realizar caracterización de los procesos para identificar la secuencia de los procesos.	RN
		No existen métodos exactos para asegurar el control y la eficacia de los procesos,no existe un método que permita asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,no existe un método para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,no existen planes de acción documentados para llevar a cabo la mejora continua.	Elaborar indicadores que permitan el control y la eficacia de los procesos,elaborar un método/procedimiento que permita asegurar la disponibilidad de los recursos, elaborar planes de acción para lograr la mejora continua en BU.	RA
	4.2.1 GENERALIDADES	La Universidad cuenta una una declaración documentada de una política y objetivos de calidad.	Definir la política y objetivos de calidad para BU , que sirvan de guía para el desarrollo de sus procesos que apoyen a los institucionales.	RI
	4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	Existe un manual de calidad para la U.T.B que incluye los procesos del Sistema de Bibliotecas y de Vicerrectoría Administrativa.	Elaborar el manual de calidad para BU teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2000 para que sea incluido en el manual de la U.T.B.	RA
	4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	En el S.G.C actual de la U.T.B dispone de un procedimiento para el control de documentos donde se establecen los controles necesarios para el manejo adecuado y para asegurar la utilización de versiones actualizadas.	Dar a conocer este procedimiento a los colaboradores de BU, para que pueda ser aplicado por ellos.	RM
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	Existe un procedimiento documentado para el control que incluye puntos claves para el correcto el manejo de los registros, pero BU no lo utiliza.	Dar a conocer este procedimiento a los colaboradores de BU, para que pueda ser aplicado por ellos.	RM	

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN	
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>	la Dirección de la U.T.B está comprometida con el desarrollo del S.G.C existente y con la mejora continua de su eficacia. Existe una política y unos objetivos de calidad institucionales. Se disponen de los recursos.	Documentar los requisitos de los usuarios de BU y comunicárselos al personal, como complemento del SGC actual de la U.T.B.	<b>RD</b>	
	<b>5.2 ENFOQUE AL CLIENTE</b>	BU conoce los requisitos de los clientes ,pero no se encuentran documentados.	Documentar los requisitos de los usuarios de BU, de tal manera que se oriente a la dirección sobre las necesidad a satisfacer de sus clientes.	<b>RN</b>	
	<b>5.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	<b>5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>	A través del Manual de Funciones la Dirección de BU, tiene claro la autoridad y las responsabilidades de sus colaboradores y las comunica.	Revisar el Manual de Funciones para verificarsi esta de acuerdo con las funciones reales de los colobaradores de BU, para realizar una actualización o modificación en caso de que sea necesario.	<b>RD</b>
		<b>5.5.2 RESPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	Está desigando el representante de la Dirección y sus funciones se encuentran especificadas.		<b>RD</b>
		<b>5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Dentro de BU se aplica un sistema de comunicación interna a través de correos electronicos y otros medios de comunicación que involucra a todos los colaboradores.	Los medios utilizados para la comunicación interna dentro de BU son aceptables.	<b>RD</b>
	<b>5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>5.6.1 GENERALIDADES</b>	No aplica para BU	No aplica para BU	—
		<b>5.6.2 REVISIÓN PARA LA DIRECCIÓN</b>	No aplica para BU	No aplica para BU	—
		<b>5.6.3 RESULATADOS DE LA REVISIÓN</b>	No aplica para BU	No aplica para BU	—

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN	
<b>6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	En BU se disponen los recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, aunque estos requisitos no se encuentran documentados.	Documentar los requisitos de los usuarios estableciendolos como guía para alcanzar y garantizar la satisfacción de los mismos.	<b>RN</b>	
		<b>6.2.1 GENERALIDADES</b>	La division de BU certifica que el presonal de BU es competente en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para prestar el servicio con calidad.	Las competencias necesarias para cada cargo dentro de BU se encuentran estipuladas en el Manual de Funciones.Revisar el manual de funciones y actualizarlo en caso de que sea necesario.	<b>RD</b>
	<b>6.2 RECURSOS HUMANOS</b>	<b>6.2.2 COMPETENCIA TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN</b>	La direccion de BU en conjunto con la division de Recursos Humanos determinan la competencia del personal y le brindan formacion de acuerdo a las funciones a desempeñar.Se conoce la importancia de evaluar la eficacia de las acciones tomadas en cuanto a la formación y capacitacion de los colaboradores.Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, estos registros se encuentran en el departamento de Recursos Humanos.		<b>RD</b>
	<b>6.3 INFRAESTRUCTURA</b>		BU determina, proporciona y mantiene los edificios y espacios de trabajo,los equipos para los procesos y los servicios de apoyo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar.	Identificar puntos susceptibles de mejora para brindar un mejor servicio.	<b>RD</b>
	<b>6.4 AMBIENTE DE TRABAJO</b>		En BU se gestiona el ambiente necesario para lograr con la conformidad de los requisitos de los usuarios ,esto no está documentado.	Establecer y documentar estrategias para el mejoramiento de clima laboral dentro de BU.	<b>RN</b>

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000			OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS	7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	El departamento de adquisiciones de la U.T.B comprueba que el producto adquirido cumple con los requisitos establecidos por BU y a su vez de los usuarios .	Dar a conocer el procedimiento de compras de la UTB a los colaboradores de BU.	RD
			Compras / Adquisiciones realiza la selección de Proveedores para las solicitudes emitidas por BU.		RD
		El departamento de Adquisiciones mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones de los proveedores.	RD		
		7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	El departamento de adquisiciones de la U.T.B asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.		RD
		7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO	Adquisiciones realiza la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados por BU.		RD

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRODUCTO	En BU existe un portafolio de servicios que describe las características de cada uno de ellos, existe disponibilidad y uso de equipos de medición, como balanzas, metros, etc que permiten tener buenas condiciones para la prestación del servicio.	Elaborar documentos que permitan identificar instrucciones de trabajo, instrucciones de uso de los equipos, características del servicio a prestar, funcionalidad de dispositivos de seguimiento y medición.	RN
		7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	No aplica para BU	No aplica para BU	E
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	BU le hace seguimiento y medición al estado del servicio.	Evaluar la forma actual de medición y control del servicio y proponer mejoras en caso de que sea necesario.	RD
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	BU cuida la propiedad de los usuarios, existen historias clínicas de los estudiantes, existen lockers para que el usuario pueda asegurar sus propiedades mientras entrena en el gimnasio.		RD
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	BU preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.		RD
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No existe un programa adecuado de mantenimiento de los equipos que se utilizan en BU.	Establecer un programa de mantenimiento de los equipos que se usan en BU.	RA	

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN	
8. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES	No existen métodos documentados de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para a) demostrar la conformidad del producto, b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	Proponer a la Dirección de la U.T.B métodos para el control de los procesos de BU.	RI	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	No existen métodos documentados que permitan medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.	Documentar y utilizar métodos que permitan determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado, para tomar acciones de mejora, en caso de ser necesario. Crear un buzón de sugerencias que ayude al mejoramiento del servicio.	RN
		8.2.2 AUDITORIA INTERNA	La programación de las auditorías internas es realizada por el departamento de calidad de la U.T.B. Existe un procedimiento documentado para el manejo de las auditorías internas.		RD
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Existen métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad actual. Existen procedimientos para el manejo de las acciones correctivas y preventivas.	Elaborar y aplicar métodos para el seguimiento y medición de los procesos de BU.	RA
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	BU no tiene documentado el proceso de seguimiento y medición de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Establecer mecanismos de medición y seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio a prestar.	RN

LINEAMIENTOS NTC ISO 9001:2000		OBSERVACIONES	ACCIONES A SEGUIR	VALORACIÓN	
8. Medición, Análisis y Mejora	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Existe un procedimiento para el manejo del producto no conforme a nivel institucional , pero no se conoce ni es utilizado en BU.	Dar a conocer en BU el procedimiento existente para el tratamiento de las no conformidades detectadas, y asignar las reponsabilidades y autoridad correspondiente.	RM	
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS	No existe una metodología adecuada para el análisis de los datos en BU.	Elaborar una metodología para el análisis de datos, de tal forma que se detecten oportunidades de mejora.	RI	
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	En BU se conoce la importancia de llevar a cabo una mejora continua pero no existe evidencia de ello.	Diseñar una metodología que fomente la mejora continua mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	RI
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	Existe un procedimiento para realizar acciones correctivas a nivel institucional , pero no se conoce ni es utilizado en BU.	Dar a conocer en BU el procedimiento existente para el desarrollo de las acciones correctivas, y asignar las reponsabilidades y autoridad correspondiente.	RM
		8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	Existe un procedimiento para el manejo de las acciones preventivas a nivel institucional , pero no se conoce ni es utilizado en BU.	Dar a conocer en BU el procedimiento para el desarrollo de las acciones preventivas .	RM

Fuente: Autores del Proyecto.

#### 4.1.2 Resultados del Diagnóstico

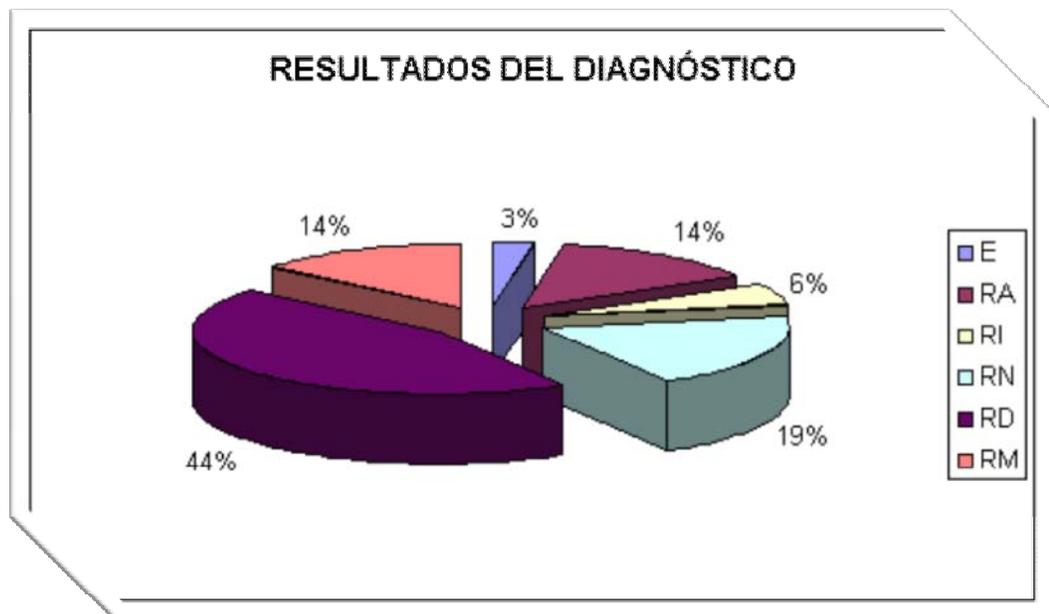
A continuación en la tabla 4 .Resumen de datos, se muestra de manera global los resultados del Diagnóstico según la Norma ISO 9001 en Bienestar Universitario, los cuales encontramos de manera gráfica en la figura 7 .Resultados del diagnóstico.

**Tabla 4.** Resumen de datos diagnósticos.

RESUMEN DE DATOS		
DESCRIPCIÓN	FR	%
Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de la norma.	1	2,8
Requisito no definido, no documentado y no se aplica.	5	13,9
Requisito definido, no documentado y no se aplica.	2	5,6
Requisito definido, no documentado y se aplica.	7	19,4
Requisito definido, documentado y se aplica	16	44,4
Requisito definido, documentado, y no se aplica.	5	13,9

**Fuente:** Autores del Proyecto.

**Figura 7.** Resultados diagnóstico.



**Fuente:** Autores del Proyecto.

Las convenciones utilizadas en la figura anterior se muestran en la Tabla 2. Convenciones de Evaluación Diagnostica.

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de la realización del diagnóstico según la Norma ISO 9001 para Bienestar Universitario notamos que:

- El 44.4% de los requisitos están definidos, se encuentran documentados y son aplicados por el personal de Bienestar Universitario. Los requisitos que se cumplen corresponden en su mayoría a actividades que se realizan en procesos externos a BU que ya se encuentran dentro del SGC de la UTB y están certificados por la Norma ISO 9001, como es el caso de todos lo relacionado con las compras.
- El 2.8% de los requisitos no aplican para el proceso de Bienestar Universitario, el cual corresponde al numeral 7.5.2; Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, debido a que no se manejan procesos de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, donde las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que se haya prestado el servicio.
- El 13.9% de los requisitos no se encuentran definidos, no se están documentados y no se aplican, los cuales originan las actividades principales a desarrollar dentro del plan de acción que se debe llevar a cabo para ajustar a BU con la Norma ISO 9001.
- El 5.6% de los requisitos se encuentran definidos, no documentados y no se aplican, los cuales corresponden a lo relacionado con el análisis de datos y la mejora continua, que a pesar de que se les considera importantes por parte del personal, no se presentan evidencias que muestren el cumplimiento de dichos requisitos.

- El 19.4 % de los requisitos se encuentran definidos, no documentados y se aplican, los cuales muestran la necesidad de ser documentados para que pueden verse realmente como requisitos que se cumplen.
- El 13.9% de los requisitos están definidos, documentados, y no se aplican ya que existen procedimientos institucionales dentro de SGC actual de la Universidad que por tanto aplican a BU pero que no son conocidos por el personal y por lo tanto no se aplican. Esta situación muestra la necesidad de dar a conocer dichos procedimientos a los colaboradores de BU para que sean implementados y pueda alcanzarse el cumplimiento de los requisitos relacionados.

#### **4.2 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA**

A continuación se diagnóstica si los servicios de bienestar universitario son suficientes, adecuados y accesibles, son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa y responden a una política integral de Bienestar Universitario definida por la institución.

Cabe resaltar que Bienestar Universitario se orienta más a la comunidad estudiantil y no tanto al personal administrativo ni a los docentes, por lo tanto se tuvo en cuenta para este diagnóstico la labor que realizan la Dirección de Gestión Humana que orienta las políticas de Bienestar exclusivamente hacia el personal Docente y Administrativo y la Dirección de Desarrollo Profesional la cual centra sus esfuerzos hacia el personal docente de la UTB.

En la tabla 5 se muestra en síntesis la información recopilada con respecto al factor 5, característica 32 del CNA.

**Tabla 5.** Diagnostico de BU con respecto a requisitos del CNA.

<b>DIAGNÓSTICO DE BU CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>ACCIONES A SEGUIR</b>
1.¿Los servicios de bienestar universitario son suficientes, adecuados y accesibles?	Existe una amplia gama de servicios de fácil acceso que contribuyen al bienestar de toda la comunidad académica.	
2.¿Los servicios de bienestar universitario son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa?	Los datos históricos que se registran dentro de BU a través de una base de datos llamada SIGIES demuestran la participación de estudiantes, docentes y administrativos en actividades de BU.	
3.¿Responden a una política integral de bienestar universitario definida por la institución?	Existe una política de Bienestar Universitario elaborada por el departamento de calidad de la Universidad en conjunto con la Dirección de Bienestar Universitario que está relacionada con los servicios que se prestan.	
4.¿Las políticas sobre el bienestar institucional son suficientemente conocidas ?	las políticas de bienestar para todos sus miembros se encuentran contenidas en documentos institucionales de carácter formal tales como: el Proyecto Educativo Institucional, el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014.	Realizar campañas de sensibilización sobre el bienestar universitario y hacer más participe a los estudiantes y docentes todos los programas, actividades y servicios de bienestar para afianzar la divulgación de la política de BU.

DIAGNÓSTICO DE BU CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA		
REQUISITO	OBSERVACIÓN	ACCIONES A SEGUIR
5.¿Dichas políticas propician el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad institucional ?	El 85% de los docentes encuestados las calificaron de adecuadas o muy adecuadas, la contribución que brindan las actividades de bienestar a su desarrollo personal.Los directivos responsables del programa consideran que políticas, servicios y actividades	Mostrar cómo las políticas de Bienestar apuntan a el desarrollo integral de la comunidad universitaria.
6.¿Las políticas sobre bienestar institucional se orientan la prestación de los servicios de bienestar?	Los servicios que ofrece Bienestar apuntan al cumplimiento de las políticas establecidas, lo que evidencia en la relación entre ellos.	Mostrar la relación que existe entre las políticas de Bienestar y los servicios que presta.
7.¿Participan los miembros del programa académico en los programas y las actividades de bienestar que promueve la institución?	Las estadísticas que provienen de los registros de participación muestran la participación de los miembros del programa académico en los programas de Bienestar .Se atiende un promedio de 180 personas anual, incluyendo estudiantes , personal administrativo y docentes	Diseñar un sistema de registro que permita llevar las estadísticas para el sistema de acreditación nacional (CNA),
8.¿El clima institucional favorece la calidad de las funciones de docencia, investigación y extensión o proyección social?	El clima institucional se favorece a través de los servicios que presta Bienestar Universitario , lo que a su vez mejora la calidad de las funciones de docencia , investigación y extensión, aportando beneficios para la comunidad universitaria.	

DIAGNÓSTICO DE BU CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA		
REQUISITO	OBSERVACIÓN	ACCIONES A SEGUIR
9.¿Los servicios de bienestar institucional para el desarrollo personal de los miembros de la comunidad vinculados al programa,incluyen fondos para becas y otros apoyos socioeconómicos a los estudiantes?	Con el Premio a la Excelencia y Talento Caribe Compromiso de responsabilidad social de la UTB se han otorgado un total de 292 becas por este concepto.Además con Plan Padrino ,el cual tiene como objetivo subsidiar a los estudiantes beneficiarios del Premio a la Excelencia y Talento Caribe en sus gastos de Transporte, alimentación, fotocopias y demás, hasta diciembre del 2008 se han beneficiado un total de 45 estudiantes.	
10. Manejo de Indicadores.¿Existen y son utilizados para la toma de decisiones y la mejora en BU los siguientes indicadores?:		
Número y tipo de programas, servicios y actividades de bienestar dirigidos a los profesores, estudiantes y personal administrativo del programa.	No se manejan estos indicadores.	Diseñar e implementar dichos indicadores , de tal forma que se promueva el seguimiento y control de los procesos de BU y a su vez se originen datos para la toma de decisiones y la elaboración de planes de mejora.
Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa que conoce los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.		
Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa sobre los servicios y las actividades de bienestar y sobre la contribución que las políticas sobre bienestar y dichos servicios han hecho a su desarrollo personal.		
Apreciación de directivos, profesores y estudiantes del programa sobre la pertinencia y contribución que las políticas institucionales y los servicios en materia de bienestar han hecho a la calidad de las funciones de docencia, investigación		

Fuente: Autores del Proyecto.

Luego de la realización del diagnóstico de BU con relación a los requisitos del CNA notamos que se cumplen todos los requisitos establecidos del 1 al 9, aunque surgen acciones a seguir para fortalecer y asegurar el cumplimiento de dichos requisitos a través del tiempo. Lo anterior se puede incluir dentro del plan de acción a seguir de tal manera que se garantice el desarrollo de cada una de las actividades resultado del diagnóstico.

El requisito 10, relacionado con el manejo de indicadores no se cumple, lo que ocasiona la necesidad de establecerlos para que sean usados y permitan la toma de decisiones para llevar a cabo mejoras en el proceso de Bienestar Universitario.

Como soporte del cumplimiento de los requisitos se muestra en el Anexo A, las evidencias que se obtuvieron luego de la realización de encuestas a la comunidad universitaria para el proceso que lleva la UTB de Acreditación Institucional para el año 2014.

#### **4.3 ANÁLISIS DOFA**

Por medio de la ejecución del análisis DOFA Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar tiene la oportunidad identificar los factores que afectan su entorno interno y externo.

La finalidad de ejecutar el análisis DOFA es que el Bienestar Universitario refuerce las fortalezas y debilidades que posee y se compare con el sector. En cuanto a las oportunidades y amenazas lo que se busca es que se desarrolle estrategias para aprovechar las oportunidades que se presenten y se mitiguen las amenazas, como se observa en la tabla 6.

**Tabla 6. Matriz DOFA**

 <p><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p>	<p><b>Debilidades (D)</b></p>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p>	<p><b>Estrategias FO</b></p>	<p><b>Estrategias DO</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de credibilidad que tiene la institución, en los sectores de la sociedad.</li> <li>• Los grupos culturales y deportivos representativos de la UTB son conocidos a nivel externo por su buen rendimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la sede de ternera de la UTB Bienestar Universitario cuenta con un ambiente y espacio adecuado para la ejecución de sus actividades.</li> <li>• El premio a la Excelencia es un factor diferenciador entre la competencia por su gran impacto social.</li> <li>• El proceso de Bienestar Universitario se encuentra próximo a integrarse al Sistema de Gestión de Calidad de la universidad.</li> <li>• BU posee una amplia gama de servicios que apuntan al cubrimiento de las necesidades de la comunidad académica.</li> <li>• Establecer vínculos estratégicos de seguimiento entre la universidad y comunidad académica para garantizar una educación orientada a satisfacer la demanda.</li> <li>• Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales estudiantes y comunidad académica, de acuerdo a la capacidad que tiene la universidad para suministrar en forma consistente los servicios acordados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la sede de manga se necesita un espacio adecuado para el desarrollo de las actividades de BU.</li> <li>• No existe una cultura de mejora continua por la falta de registro de los resultados de las actividades que se realizan.</li> <li>• No existen mecanismos de control y medición adecuados sobre la totalidad de los servicios prestados.</li> <li>• Diseñar una metodología de formación, que permita la utilización del enfoque basado en procesos, orientada hacia la comunidad académica.</li> </ul>

Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de aceptación que pueda tener la comunidad académica (docentes, estudiantes y directivos) a la adaptación del proceso de SGC</li> <li>• Posible resistencia al cambio por parte de los colaboradores de BU al momento de la implementación del SGC para BU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentar y afianzar los principios que permitan el diseño de propuestas de nuevos servicios de acuerdo con las necesidades de la comunidad académica.</li> <li>• Implementar de un Benchmarking regional, en aras de afianzar el liderazgo de la universidad, en cuanto al bienestar de los estudiantes, que permita sostener el nivel de credibilidad por parte de la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar objetivamente las debilidades y amenazas identificadas como elemento diagnóstico y punto base para la propuesta de mejoras dentro del SGC.</li> <li>• Diseñar propuesta de divulgación de servicios de BU, teniendo en cuenta plantear una metodología flexible, que permita amoldarse a la institución.</li> </ul>

**Fuente:** Autores del proyecto

# CAPTULO 5.

## METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN



## **5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN**

La Universidad Tecnológica de Bolívar cuenta con SGC actual que incluye el Sistema de Bibliotecas y la Vicerrectoría Administrativa, pero desea ampliar el alcance, por lo tanto ha decidido incluir al actual SGC los procesos asociados con la dependencia de Bienestar Universitario, basándose en la norma ISO 9001, con el propósito de mejorar las actividades que se desarrollan en el día a día.

Con base en el capítulo anterior acerca del diagnóstico de la situación actual de BU se generaron las bases indispensables para la elaboración del plan de implementación y, el cual está representado por medio de un conjunto de actividades que contribuyen al cumplimiento con los requisitos de las normas e identifican los responsables de cada actividad.

### **5.1 PLAN DE ACCIÓN**

Luego de la realización de los diagnósticos anteriores se originan actividades que se deben realizar para la consecución del objetivo de adaptación del proceso de BU a las exigencias de la ISO 9001 y del CNA, las actividades a realizar que se consideraron al alcance de los autores del proyecto se describen a continuación.

Actividades relacionadas con el CNA:

1. Realizar campañas de sensibilización sobre el bienestar universitario y hacer más partícipe a los estudiantes y docentes todos los programas, actividades y servicios de bienestar para afianzar la divulgación de la política de BU.
2. Mostrar cómo las políticas de Bienestar apuntan al desarrollo integral de la comunidad universitaria.

3. Mostrar la relación que existe entre las políticas de Bienestar y los servicios que presta.
4. Diseñar un sistema de registro que permita llevar las estadísticas para el sistema de acreditación nacional (CNA).
5. Diseñar dichos indicadores, de tal forma que se promueva el seguimiento y control de los procesos de BU y a su vez se originen datos para la toma de decisiones y la elaboración de planes de mejora.

Actividades relacionadas con la ISO 9001:

1. Realizar un mapa de procesos para visualizar los procesos que se desarrollan en BU, realizar caracterización de los procesos para identificar la secuencia de los procesos.
2. Elaborar indicadores que permitan el control y la eficacia de los procesos, elaborar un método/procedimiento que permita asegurar la disponibilidad de los recursos, elaborar planes de acción para lograr la mejora continua en BU.
3. Definir la política y objetivos de calidad para BU, que sirvan de guía para el desarrollo de sus procesos que apoyen a los institucionales.
4. Elaborar el manual de calidad para BU teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2000 para que sea incluido en el manual de la U.T.B.
5. Dar a conocer procedimientos institucionales a los colaboradores de BU, para que puedan ser aplicado por ellos.

6. Documentar los requisitos de los usuarios de BU y comunicárselos al personal, como complemento del SGC actual de la U.T.B de tal modo que se orienten los esfuerzos a satisfacer las necesidades de sus clientes.
7. Revisar el Manual de Funciones para verificar si está de acuerdo con las funciones reales de los colaboradores de BU, para realizar una actualización o modificación en caso de que sea necesario.
8. Elaborar documentos que permitan identificar instrucciones de trabajo, instrucciones de uso de los equipos, características del servicio a prestar, funcionalidad de dispositivos de seguimiento y medición.
9. Evaluar la forma actual de medición y control del servicio y proponer mejoras en caso de que sea necesario.
10. Documentar y utilizar métodos que permitan determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado, para tomar acciones de mejora, en caso de ser necesario.
11. Establecer mecanismos de medición y seguimiento para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio a prestar.
12. Dar a conocer en BU el procedimiento existente para el tratamiento de las no conformidades detectadas, y asignar las responsabilidades y autoridad correspondiente .Identificar las posibles no conformidades que se puedan presentar en BU.

Todas las actividades anteriormente mencionadas conducen a la elaboración del Plan de Acción que se muestra a continuación:

**Tabla 7.** Plan de acción para la adecuación de BU a requisitos normativos

PLAN DE ACCIÓN						
IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS AL PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						
Proceso: BIENESTAR UNIVERSITARIO			Realizado por: Grace Herrera y Luis Perez	Observaciones:		
¿POR QUÉ?		¿QUÉ?	¿COMO?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	
Problema	Causa	Objetivo	Actividades	Responsable	Ubicación	
<b>El proceso de BU no cumple con varios requisitos de la Norma ISO 9001</b>	No se tiene una cultura de calidad , debido a que el proceso de BU no se encuentra integrado al SGC actual de la UTB.	Garantizar el cumplimiento de los requisitos que no se están cumpliendo y que se muestran en el diagnóstico.	Realizar un mapa de procesos para visualizar los procesos que se desarrollan en BU, realizar caracterización de los procesos para identificar la secuencia de los procesos	A través de la observación y las entrevistas directas conocer las actividades de BU	Director de BU, dpto de calidad de UTB y autores del proyecto	Bienestar Universitario UTB
			Elaborar indicadores que permitan el control y la eficacia de los procesos, elaborar un método/procedimiento que permita asegurar la disponibilidad de los recursos, elaborar planes de acción para lograr la mejora continua en BU.	Establecer prioridades de las actividades claves que se deben medir y elaborar indicadores para ellos		
			Definir la política y objetivos de calidad para BU, que sirvan de guía para el desarrollo de sus procesos que apoyen a los institucionales.	Conocer la política y objetivos institucionales para diseñar las de BU de tal modo que etsén relacionadas.		
			Elaborar el manual de calidad para BU teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2000 para que sea incluido en el manual de la U.T.B.	Conocer el manual de calidad intitucional para diseñar el de BU de acuerdo a este		

¿POR QUÉ?		¿QUÉ?	¿COMO?		¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Problema	Causa	Objetivo	Actividades		Responsable	Ubicación
El proceso de BU no cumple con varios requisitos de la Norma ISO 9001	No se tiene una cultura de calidad, debido a que el proceso de BU no se encuentra integrado al SGC actual de la UTB	Garantizar el cumplimiento de los requisitos que no se están cumpliendo y que se muestran en el diagnóstico	Dar a conocer procedimientos institucionales a los colaboradores de BU, para que puedan ser aplicados por ellos.	Reunir a los colaboradores de BU y mostrar dichos procedimientos y la forma de utilizarlos, elaborar una lista de las posibles no conformidades que se puedan presentar en BU.	Autores del proyecto	Bienestar Universitario de UTB
			Documentar los requisitos de los usuarios de BU y comunicárselos al personal, como complemento del SGC actual de la U.T.B.	Investigar con la comunidad universitaria cuáles son sus requisitos con relación al servicio que presta BU.		
			Revisar el Manual de Funciones para verificar si está de acuerdo con las funciones reales de los colaboradores de BU	Comparar Manual de Funciones con las funciones reales que realizan los colaboradores de BU y actualizarlo en caso de que sea necesario.	Autores del proyecto en conjunto con BU	
			Elaborar documentos que permitan identificar instrucciones de trabajo y de instrucciones de uso de los equipos	Identificar qué trabajos y manejo de equipos es necesario documentar.	Autores del proyecto	
			Evaluar la forma actual de medición y control del servicio.	Conocer la forma en BU evalúa sus servicios para proponer mejoras en caso de que sea necesario.		

¿POR QUÉ?		¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Problema	Causa	Objetivo	Actividades		Responsable	Ubicación
El proceso de BU no cumple con varios requisitos de la Norma Iso 9001	No se tiene una cultura de calidad, debido a que el proceso de BU no se encuentra integrado al SGC actual de la UTB	Garantizar el cumplimiento de los requisitos que no se están cumpliendo y que se muestran en el diagnóstico.	Proponer a la Dirección de la U.T.B métodos estadísticos para el control de los procesos de BU.	Evaluar métodos estadísticos para seleccionar los más adecuados para el control de los procesos de BU. Proponer métodos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.	Autores del proyecto	Bienestar Universitario UTB
			Documentar y utilizar métodos que permitan determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado, para tomar acciones de mejora, en caso de ser necesario. Crear un buzón de sugerencias que ayude al mejoramiento del servicio			
			Elaborar una metodología integral para el análisis de datos, de tal forma que se detecten oportunidades de mejora	Diseñar una metodología que fomente la mejora continua mediante el uso de datos resultado de evaluaciones al proceso.		

¿POR QUÉ?		¿QUÉ?	¿CÓMO?		¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Problema	Causa	Objetivo	Actividades		Responsable	Ubicación
<b>BU no se ajusta completamente a las exigencias del CNA</b>	No se manejan los indicadores requeridos por el CNA, lo cual dificulta el control y seguimiento del proceso	Adaptar a BU las exigencias del CNA	Realizar campañas de sensibilización sobre el BU y hacer más participe a comunidad de la UTB sobre los servicios y la política de BU	Utilizar medios masivos de comunicación como lo es el cartero u otro medio para dar a conocer la información	Autores del proyecto	del Bienestar Universitario UTB
			Identificar la forma cómo la política de BU apunta al desarrollo integral de la comunidad universitaria.	Identificar los componentes de la política de BU que apuntan al desarrollo integral de la comunidad universitaria.		
			Identificar la relación que existe entre las políticas de Bienestar y los servicios que presta.			
			Diseñar un sistema de registro que permita llevar las estadísticas para el (CNA).			
			Diseñar e implementar los indicadores que exige el CNA indicadores, de tal forma que se promueva el seguimiento y control de los procesos de BU	Establecer una metodología que permita registrar las actividades realizadas y evaluarlas, para controlar el proceso de BU		

Fuente. Autores del Proyecto.

## 5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Para el desarrollo y construcción del Sistema de Gestión de la calidad se ejecutó un plan de Implementación tomando en cuenta lo propuesto por la norma ISO 9001 en donde se describen y planifican cada una de las actividades necesarias para cumplir con los requerimiento de la norma, y además tomando en cuenta el plan de acción anterior que se desarrolló con base en el diagnostico de las situación actual de BU.

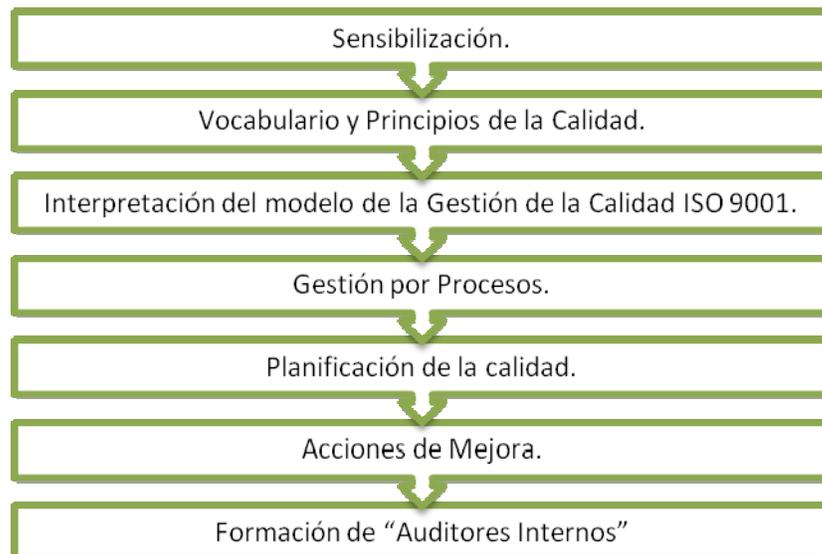
Para BU, se definió la implementación del proyecto mediante la aplicación paralela de dos etapas, la primera de ellas (A) es la creación o fortalecimiento de la cultura de calidad y la segunda (B) Diseño e implementación de SGC:

- **ETAPA A**

Creación o fortalecimiento de la cultura de calidad,

Se capacita al “Personal operativo” y a la “Dirección” con los siguientes temas:

**Figura 8.** Etapa A de implementación de SGC en BU.



**Fuente.** Autores del Proyecto.

- **ETAPA B**

Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

**Figura 9.** Etapa B de implementación de SGC en BU



**Fuente.** Autores del Proyecto.

Para la elaboración del plan de implementación que se realizó, el punto de partida para su construcción fue realizar un listado con las actividades, las cuales se detallan a continuación:

- 1. Realización del Alcance:** Se identifican los procesos a certificar y su justificación, tomando en cuenta la gestión actual de la calidad y de los procesos en la universidad, comparando con el actual SGC.

2. **Realización de la Política:** La realización de la política de calidad se debe desarrollar con base a las directrices estratégicas de la Universidad Tecnológica de Bolívar, con el fin de asegurar su adecuación a dichos propósitos organizacionales.
3. **Planteamiento de los Objetivos:** se determina con el fin de dar cumplimiento a la política de calidad, cada uno se asocian a una de las directrices que hace parte de la política de calidad.
4. **Identificación de los Procesos:** Se determinan las actividades o responsabilidades que tiene que realizar los miembros de BU para la implementación, diseñando los macro procesos, secuencias e interacciones.
5. **Construcción del Mapa de Procesos:** Dentro del mapa de procesos se pueden definir como la descripción de los procesos y su interrelación entre beneficiarios, proveedores y demás grupos de interés.
6. **Descripción de la Estructura:** Cuando ya se tiene identificados los procesos, es necesario definir y diseñar una estructura que interrelación de los procesos.
7. **Levantamiento de los Procedimientos:** La ejecución de los procedimientos son un soporte en la ejecución de las actividades dentro de los procesos, que ya se han identificado.
8. **Realización de Caracterización:** La caracterización tiene como objetivo describir y facilitar la comprensión de los procesos, dentro de esta se definen las entradas, salidas, beneficiarios, recursos, responsables, requisitos, mediciones, registros, documentos involucrados en los procesos.
9. **Definición de Requisitos del Cliente:** el establecimiento de los requisitos del cliente son un eslabón clave, en el cumplimiento de la satisfacción de los mismos.
10. **Construcción de Indicadores:** Los indicadores de gestión son un instrumento de medición que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos.

**11. Revisión por la Dirección:** La revisión por la dirección es un mecanismo de mejora continua el cual aporta y verifica que el SGC sea adecuado y eficaz.

### **5.3 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS**

Las actividades que surgieron de la etapa diagnóstica fueron realizadas con el fin de ajustar a BU a los requisitos del CNA y de la Norma ISO de manera paralela. La forma como fueron realizadas estas actividades se describen a continuación.

#### **5.3.1 Identificación de los Requisitos del Cliente**

La identificación de los requisitos del cliente es indispensable para poder orientar los esfuerzos hacia la consecución de los mismo y de esta manera aumentar la satisfacción de los usuarios.

Durante el mes de octubre del presente año se desarrolló como parte de este trabajo de grado una encuesta de valoración de los Requisitos del cliente, el formato de recolección de Información de las encuestas se encuentra en el Anexo B.

##### **5.3.1.1 Recolección y Fuentes de Información**

El primer paso de la metodología propuesta es determinar las necesidades y expectativas de la Comunidad Académica. Para lograrlo se tomó una muestra que sirvió como referencia para sacar conclusiones sobre la población, que en este caso corresponde a los usuarios principales de los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario; Los estudiantes.

El universo de estudio principal son los 3452<sup>23</sup> estudiantes activos de pregrado de la UTB hasta el primer periodo del año 2009 y el tipo de muestreo utilizado corresponde al él aleatorio simple sin reposición. Se extrajo una muestra de forma aleatoria para

---

<sup>23</sup> CORREO ELECTRONICO de Francisco José Gaviria Reyes. Asistente de Planeación y Proyectos Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena 25 Marzo 2009

garantizar que cada uno de los elementos de la población tenga la misma oportunidad de ser incluidos en dicha muestra. Esta condición nos permite tener una fiel representación de la población y nos brinda los elementos necesarios para obtener información objetiva.

Para calcular el tamaño de la muestra para población finita la fórmula<sup>24</sup> es la siguiente:

$$n = \frac{NP(1-P)Z^2}{e^2(N-1) + P(1-P)Z^2}$$

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población = 3452

$e$  = Error Máximo = 5%

$Z$  = Margen de Confiabilidad de un 95% = 1.96

$P$  = Probabilidad de tomar un elemento de la población = 0.5

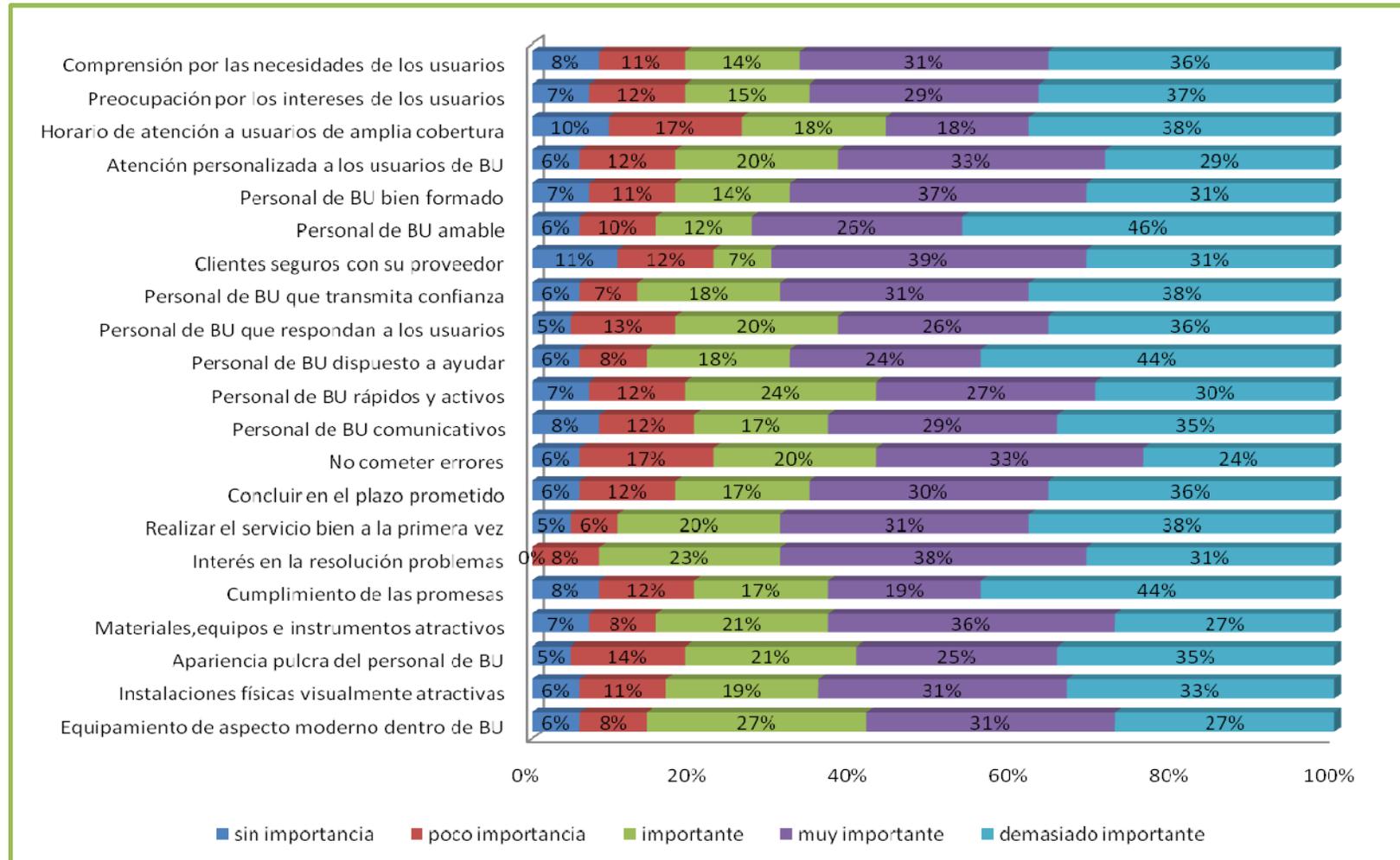
El tamaño estimado de la muestra es de 346 estudiantes.

### 5.3.1.2 Resultados de la encuesta de los requisitos del usuario

Dentro de los resultados obtenidos podemos ver la Siguiete Figura.

<sup>24</sup> CREATIVE RESEARCH SYSTEMS, Sample size formulas for our sample size calculator, 2007 <http://www.surveysystem.com/sample-size-formula.htm> [Consulta: 25 Marzo de 2009]

**Figura 10.** Gráfica de valoración de Requisitos de Comunidad Académica



**Fuente:** Autores del proyecto

Se tomarán los requisitos más valorados por los estudiantes como los requisitos del cliente. Basados en los datos recolectados por la encuesta de identificación de los requisitos del Cliente, los requisitos más valorados por los estudiantes y a los cuales BU debe centrar sus esfuerzos fueron:

- Personal de BU amable
- Interés en la resolución problemas
- Personal de BU dispuesto a ayudar
- Realizar el servicio bien a la primera vez
- Personal de BU que transmita confianza
- Cumplimiento de las promesas
- Concluir en el plazo prometido
- Preocupación por los intereses de los usuarios
- Comprensión por las necesidades de los usuarios
- Personal de BU que respondan a los usuarios
- Instalaciones físicas visualmente atractivas
- Materiales, equipos e instrumentos atractivos
- Equipamiento de aspecto moderno dentro de BU

### **5.3.2 Revisión por la Dirección**

Luego de haber diseñado el Sistema de Gestión de Calidad del Bienestar Universitario, se desarrolló la revisión por parte de la Dirección de BU, en donde se efectuaron algunas modificaciones necesarias a la documentación del sistema de gestión, con el fin de mejorar su funcionamiento.

El proceso de revisión y consolidación de la documentación de Bienestar Universitario, se llevó a cabo de acuerdo con el numeral 5.6 "Revisión por la Dirección" de la norma ISO 9001 de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

- La política de calidad para Bienestar Universitario y se encuentra en el Manual de Calidad (Ver: Capítulo 7 de este documento), se despliega del marco de una política general que posee la Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Revisión de los Recursos: se identificaron la disponibilidad de recursos necesario para la ejecución de los procesos de Bienestar Universitario, de manera que existen un conjunto de tareas que contribuyen a la adecuación de BU.
- Documentación del Sistema de Calidad: con respecto a la gestión de los procesos se desarrolló un despliegue de los objetivos estratégicos (Ver tabla 1 del Anexo C), estableciendo claramente el objetivo y las actividades que se deberán ejecutar. Los procedimientos y los registros correspondientes fueron aprobados el 5 de noviembre del presente año, por lo cual aún no han sido entregados a los colaboradores de BU.
- Desarrollo de Capacitaciones: se definió las necesidades de capacitación (Ver: Capítulo 6 de este documento) que mejoran la cultura de calidad dentro de BU.
- Indicadores del Sistema: se propuso a BU una matriz de indicadores que permitirán la medición y el seguimiento del proceso (Ver: Capítulo 8 de este documento).

# CAPTULO 6

## SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN



## **6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Para desarrollar el sistema de gestión de calidad en BU, se hizo necesario, el desarrollo de jornadas de capacitación y sensibilización a todos los colaboradores de BU con el fin de dar a conocer los conceptos relacionados con la Norma y los beneficios de implementar un SGC en BU, para que fuera reconocida su importancia y se lograra motivación para participar en el proceso.

### **6.1. SENSIBILIZACIÓN**

Es indispensable la colaboración de todo el personal de BU en la implementación del SGC, porque son ellos los encargados de llevar a cabo cada una de las actividades necesarias en la prestación de los servicios, y contribuyen directamente a la satisfacción de los usuarios a través de la calidad de los servicios prestados.

En el proceso de sensibilización se solicitó la ayuda del departamento de calidad de la UTB y se realizaron reuniones previas y cortas para dar a conocer el interés de la UTB en el avance del SGC actual a todos los procesos de la institución.

### **6.2. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES**

En esta etapa se contó también con el apoyo del departamento de calidad de la UTB quien participó activamente en la planificación y el diseño de las capacitaciones.

Las capacitaciones fueron realizadas en dos (2) sesiones, y ese mismo espacio fue utilizado para documentar el proceso de BU y realizar algunas de las actividades correspondientes a la documentación como se muestra a continuación:

**Tabla 8.** Temática de capacitación.

No	Fecha	Temas tratados	Acitividades adicionales realizadas
1	Oct 9/ 09	Lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, servicios de BU, caracterización de procesos. Política de calidad	Desarrollo de debates que permiten ver sobre la naturaleza de BU en la institucion. Socialización sobre las normas ISO 9001:2008. Redacción del plan de acción de BU 2009-2010. Elaboración de plan de acción de bienestar universitario.
2	Oct 13/ 09	Levantamiento de la caracterización de procesos, compromisos de cada miembro de BU con el S.G.C .	Desarrollaro de debates para la elaboración de la caracterización de los procesos del S.G.C. de BU.

**Fuente.** Autores del Proyecto.

La sesión del día 9 de octubre se llevó a cabo en jornada continua con una duración de 8 horas de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., que sólo tenía un descanso correspondiente a la hora del almuerzo. Y la sesión del día 13 de octubre se llevó a cabo en la jornada de la mañana y tuvo una duración de 4 horas de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

La participación fue activa por parte de los colaboradores de BU, lo que muestra un alto compromiso e interés de BU con el SGC. El listado de asistencia a las capacitaciones y el acta que sintetiza el proceso de capacitación se encuentra en el departamento de Calidad de la UTB y en el Anexo D. Evidencia de las capacitaciones.

# CAPTULO 7.

## MANUAL DE CALIDAD



## **7. MANUAL DE CALIDAD**

El manual de calidad de Bienestar Universitario es el apoyo de Sistema de Gestión de Calidad; dentro de su contenido se encuentra la política, los objetivos, los procedimientos y demás elementos que conforman el sistema. Además describe la manera como Bienestar Universitario cumple con los requerimientos de la norma, y demuestra los métodos usados que garantizan la calidad.

Para la elaboración de este manual de calidad se contó con el apoyo de la Dependencia de Bienestar Universitario y el Departamento de Calidad de la UTB, especialmente en la documentación de las actividades.

### **7.1 ALCANCE DE DOCUMENTACIÓN**

El manual de calidad desarrollado en este documento posee una descripción más detallada acerca de la dirección de Bienestar Universitario y a demás contiene la caracterización de los procesos relacionados con esta área, cabe resaltar que lo desarrollado preliminarmente dentro del manual de calidad se encuentra presto a verificación a fin de mejorarse e integrarse al actual alcance que posee el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Bolívar, el cual actualmente cobija a los procesos de la Vicerrectoría Académica y el Sistema de Bibliotecas.

A continuación el Manual de Calidad para BU de la UTB, los procedimientos de este Manual se encuentran al final de este documento en el Anexo E.

MANUAL DE CALIDAD  
DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE  
LA U.T.B.

## CONTENIDO

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	24
1.1 OBJETIVOS	24
1.1.1 Objetivo General	24
1.1.2 Objetivos Específicos	24
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
1.3 JUSTIFICACIÓN	26
1.4 ALCANCE	29
1.5 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DEL PROYECTO	30
2. MARCO TEÓRICO	33
2.1 MARCO CONCEPTUAL	33
2.1.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)	33
2.2 MARCO HISTÓRICO	37
2.3 MARCO LEGAL	40
3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO (UTB)	44
3.1 ANTECEDENTES	44
3.2 MISIÓN	44
3.3 VISIÓN	45
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	46
3.5 VICERRECTORÍA ACADÉMICA	47
3.5.1 Generalidades	47
3.5.2 Estructura organizacional	48
3.6 DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	49
3.6.1 Misión de Bienestar Universitario	50
3.6.2 Visión	50
3.6.3 Estructura organizacional de Bienestar Universitario	51
3.6.4 Servicios	53
3.6.5 Colaboradores de Bienestar Universitario	54
4. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	56

4.1 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO SEGÚN LA NORMA ISO 9001	56
4.1.1 Realización del Diagnóstico	57
4.1.2 Resultados del Diagnóstico	65
4.2 DIAGNÓSTICO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DEL CNA	67
4.3 ANÁLISIS DOFA	71
5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN	75
5.1 PLAN DE ACCIÓN	75
5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	82
5.3 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS	85
5.3.1 Identificación de los Requisitos del Cliente	85
5.3.1.1 Recolección y Fuentes de Información	85
5.3.1.2 Resultados de la encuesta de los requisitos del usuario	86
6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	91
6.1. SENSIBILIZACIÓN	91
6.2. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES	91
7. MANUAL DE CALIDAD	94
7.1 ALCANCE DE DOCUMENTACIÓN	94
1.1 USUARIOS	100
1.2 SERVICIOS QUE PRESTA BIENESTAR UNIVERSITARIO	100
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	103
1.3.1 Comité de Bienestar Universitario	105
1.3.2 Coordinación Talento y Espíritu UTB	106
1.3.3 Coordinación Desarrollo Humano y Social	108
1.3.4 Coordinación Centro de Servicio de Aprendizaje	110
2. OBJETIVO DEL MANUAL	111
3. ALCANCES	111
4. ASPECTOS ESTRATÉGICOS DE LA CALIDAD	113
4.1 MISIÓN UTB	113
4.2 MISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	113
4.3 VISION UTB	114

4.4 VISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	115
4.5 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UTB	115
4.6 OBJETIVOS DE CALIDAD APLICABLES A BU	116
4.6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	116
5. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:200	118
5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	118
5.1.1 Manual de Calidad.	118
5.1.2 Control de los Documentos	119
5.1.3 Control de los Registros.	120
5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	120
5.2.1 Enfoque al Cliente	121
5.2.2 Política de Calidad	121
5.2.3 Planificación	121
5.2.4 Responsabilidad y Autoridad	122
5.2.5 Comunicación Interna	122
5.2.6 Revisión por la Dirección	122
5.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	123
5.3.1 Recursos Humanos	123
5.3.2 Competencias, toma de conciencia y formación.	124
5.3.3 Infraestructura	124
5.3.4 Ambiente de Trabajo	124
5.4 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	124
5.4.1 Compras	126
5.4.2 Prestación de Servicio	126
5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	126
5.5.1 Auditorías Internas	127
5.5.2 Seguimiento y Medición de los Procesos	127
6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	128
6.1 Procesos Estratégico	128
6.2 Procesos Misionales	128
6.3 Procesos de Apoyo	129
8.1 INDICADORES DE GESTIÓN	139

8.2 INDICADORES DEL CNA	142
8.3 INDICADORES DE EFQM	143
8.3.1 Criterios Agentes	144
8.3.2 Criterios Resultados	146
8.4 SISTEMA DE REGISTRO PARA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	151
9. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE BU	157
9.1 VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	158
9.1.1 Resultados de la Satisfacción de los Usuarios	158
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	108

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 USUARIOS

La Universidad Tecnológica de Bolívar concibe el Bienestar Universitario como el espacio que contribuye al proceso de formación integral de los estudiantes de pregrado y posgrado, en la medida que en su accionar se diseñan y ejecutan políticas, planes, programas y proyectos que potencializan las distintas dimensiones del ser humano, además de las más claras demostraciones del interés de la institución por promover y garantizar el bienestar de la comunidad académica (Docentes, Estudiantes y Administrativos) en todos sus aspectos.

## 1.2 SERVICIOS QUE PRESTA BIENESTAR UNIVERSITARIO

Bienestar universitario actualmente ofrece servicios asociados a cada coordinación existente para la comunidad universitaria como sigue:

- **Actividades Extracurriculares.** Artículo 50. del Reglamento Estudiantil. Los estudiantes matriculados en los programas de Pregrado, pueden matricular voluntariamente hasta dos (2) créditos por periodo académico en actividades relacionadas con cultura física, deportes, artísticas, culturales y de cooperación para el desarrollo social.
- **Proceso de Recuperación Académica.** Artículo 86. El estudiante que ingrese al Proceso de Recuperación Académica, debe cursar durante un periodo académico un programa de Asistencia Académica, el cual comprende: manejo

del tiempo, desarrollo de actitudes y habilidades académicas, adicionalmente dos cursos de su respectivo programa.

- **Orientación y Consejería Psicológica.** Consiste en brindar a la comunidad universitaria, programas de atención psicológica, a través de asesorías individuales o grupales si es necesario; en las áreas de diagnóstico, promoción y prevención que lleven al logro del bienestar y calidad de vida que le permitan un eficiente desempeño personal.
- **Promoción de Calidad de Vida.** La investigación sobre la vida universitaria permite identificar áreas para fortalecer en la comunidad actitudes positivas y tendientes a la adquisición de estilos de vida saludables para sí misma, para los demás y para el entorno ambiental.
- **Servicio de Enfermería.** Este servicio es un apoyo para atención de estudiantes principalmente en la promoción y prevención de la salud y en la prestación de primeros auxilios.
- **Recreación y Aprovechamiento del tiempo libre.** Como complemento a la actividad académica, es deber de la Dirección de Bienestar Universitario programar actividades lúdicas, ecológicas, culturales y rutas académicas para incrementar el sentido de pertenencia y compromiso institucional sobre el que hacer universitario.
- **Liderazgo.** Acorde con lo expresado en las Políticas Nacionales de Bienestar Universitario dentro de los ejes orientadores de éste están los procesos de Construcción de Comunidad Educativa, el cual a partir de la motivación hacia el desarrollo de actividades (talleres, foros, etc.) propenderíamos crear en los (las) estudiantes un gran sentido de liderazgo, de emprendimiento y de procesos investigativos que ayuden a su formación integral.
- **Promoción Socioeconómica.** Consiste en programar actividades que ayuden a incentivar la formación micro empresarial y el ahorro de los estudiantes, para contribuir con ello a mejorar sus condiciones socioeconómicas.

- **Premio a la Excelencia y al Talento Caribe.** Compromiso de responsabilidad social de la UTB con jóvenes de gran talento y excelencia académica, cultural y deportiva de estratos 1, 2 y 3, menores de 20 años, nacidos y residentes en la Costa Caribe Colombiana. Dichas becas se componen de auxilios educativos correspondientes hasta un 100% del valor de la matrícula para todos los programas de pregrado que ofrezca la UTB.
- **Plan Padrino TECNOLÓGICA.** Es un fondo creado y sostenido con aportes voluntarios de empleados y empresas amigas, el cual tiene como objetivo subsidiar a los estudiantes beneficiarios del Premio a la Excelencia y Talento Caribe en sus gastos de Transporte, alimentación, fotocopias y demás.
- **Reuniones con padres de familia.** Dentro del proceso de acompañamiento a los estudiantes de primer nivel, se realizan junto con sus Padres de Familia, dos reuniones durante el primer semestre de estudios en la Universidad, así: En la primera reunión se programa una visita por las instalaciones de la Universidad, una presentación institucional y se atienden inquietudes de los padres. En la segunda reunión, se realiza una charla con especialistas sobre temas muy acordes con la formación de sus hijos en la vida universitaria y un acercamiento con los Directivos y Docentes de los programas escogidos por sus hijos. De igual manera se les muestra el rendimiento académico que vienen mostrando sus hijos hasta el momento de la reunión. Aquí los directores de programas y tutores tienen un diálogo personal con cada padre de familia. Para el año 2008 se realizaron reuniones a las cuales asistieron un total de 637 padres de familia.
- **Inducción a estudiantes nuevos.** Es un acompañamiento que se les da a los estudiantes nuevos para darles a conocer la universidad en general incluyendo sus servicios ,instalaciones, profesores, planes, proyectos ,entre otros aspectos de suma importancia para el estudiante que recién se vincula con la institución.
- **Gimnasio.** Este servicio se le ofrece a toda la comunidad universitaria en general , y consiste en la disposición de máquinas , aeróbicos, valoración

inicial ,seguimiento y asesoría en las rutinas de ejercicios de los usuarios por parte de un personal calificado.

### **1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Bienestar Universitario es más que una dependencia de la UTB, es una condición, una forma de ser Universidad, un eje transversal dentro de la vida universitaria. Un espacio para la comunidad universitaria, desde donde se desarrollan programas y actividades que fortalecen la formación integral, la construcción de comunidad universitaria en condiciones de integración, equidad y convivencia y por supuesto contribuyen a mejorar la calidad de vida dentro de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Está a cargo del Director(a) de Bienestar Universitario y depende jerárquicamente de la Vicerrectoría Académica. Su propósito está orientado al desarrollo humano:

“Acrecentar el BIEN-SER de los estudiantes para alcanzar el BIEN-ESTAR de los mismos. Para lograr este objetivo trabaja en tres frentes: la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad, en el marco de las políticas institucionales que caracterizan a la comunidad Tecnológica”<sup>25</sup>

Sólo personas “sanas” en cuerpo y mente pueden asumir con todas sus consecuencias un proceso de formación profesional y científica con toda la

---

<sup>25</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico. Pág. 60.

profundidad requerida. El objetivo es el bienestar en el Ser, en el aula, en las relaciones sociales, en el trabajo, en lo físico y en lo espiritual.

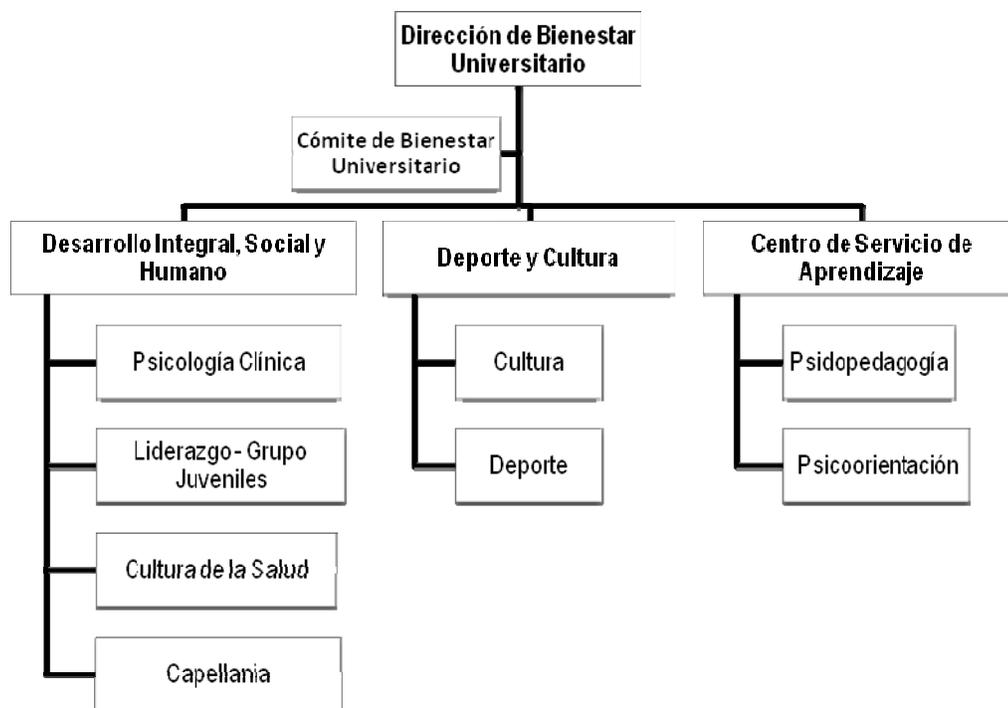
La Dirección de Bienestar Universitario centra su atención en los sujetos del proceso de enseñanza y aprendizaje: los estudiantes. Es así como además de realizar actividades de integración, de salud, recreativas, deportivas y culturales, lleva a cabo programas que fortalecen su formación como persona y apoyan y orientan al estudiante en las diferentes etapas de su recorrido por la universidad, desde su admisión, inducción y evolución en cada cohorte hasta su desvinculación de la institución.

Estos programas implican el desarrollo de Investigación en diferentes campos y públicos para identificar perfiles, características, debilidades y fortalezas de la comunidad, de manera que el área se constituye en el Observatorio de la Vida Universitaria, facultad que le permite a la Universidad emprender acciones con asertividad.

El Director(a) de Bienestar Universitario forma parte de los Consejos Académico y Administrativo y del Comité de Bienestar Universitario.

La Dirección de Bienestar Universitario está conformada de la siguiente manera:

**Figura 11.** Organigrama General de BU de la UTB.



**Fuente:** Estatuto orgánico CONSEJO ADMINISTRATIVO

### 1.3.1 Comité de Bienestar Universitario<sup>26</sup>

El Comité de Bienestar Universitario es un organismo de asesoría y consulta del Director(a) de Bienestar Universitario en todo lo relacionado con la planeación, Programación y evaluación de las actividades y servicios de Bienestar.

El Comité de Bienestar Universitario está integrado así:

<sup>26</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico. Págs. 61 al 62.

- Vicerrector(a) Académico(a), quien lo preside.
- Director(a) de Bienestar Universitario.
- Los Coordinadores de la Dirección de Bienestar Universitario
- Un Director(a) de Programa en representación de cada Facultad.
- Un docente
- Un estudiante

Son funciones del Comité de Bienestar Universitario las siguientes:

- Estudiar y recomendar fundamentos para la definición de políticas y formulación de objetivos en materia de Bienestar Universitario.
- Estudiar y promover los planes y programas generales de bienestar para cada período académico de acuerdo con las políticas generales de la Universidad.
- Estudiar y proponer los proyectos específicos de actividades deportivas, recreativas, artísticas, culturales, sociales y de prestación de servicios para cada período académico.
- Evaluar, al final de cada período, los resultados de las actividades realizadas.
- Todas aquellas que en razón de su naturaleza, le sean asignadas.

### **1.3.2 Coordinación Talento y Espíritu UTB<sup>27</sup>**

---

<sup>27</sup> ESTATUTO ORGÁNICO, Publicado: Julio de 2009, CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009 Página 62 de 73.

Está a cargo del Coordinador (a) de Talento y Espíritu UTB, depende jerárquicamente de la Dirección de Bienestar Universitario y es responsable de la Coordinación del Deporte, la Cultura y las actividades de integración de los estudiantes.

Tiene como propósito fundamental fomentar el desarrollo de hábitos saludables, contribuir al buen uso del tiempo libre, y potencializar las habilidades y talentos artísticos, deportivos y culturales de los estudiantes, a través de la investigación y exaltación de las diferentes manifestaciones artísticas y disciplinas deportivas.

La coordinación de Cultura y Deporte<sup>28</sup> está encaminada en primer lugar, a la promoción, desarrollo, capacitación y apoyo de la actividad física y deportiva con el objeto de promover hábitos saludables y contribuir al buen uso del tiempo libre dentro de las y los estudiantes. Y por otro lado, es la encargada de planear y fomentar las expresiones culturales y artísticas en la Universidad como parte del mejoramiento de la calidad de vida y uso del tiempo libre de los miembros de la comunidad de la Tecnológica.

A nivel formativo se ofrecen diversos cursos extracurriculares donde el estudiante puede perfeccionar o aprender múltiples deportes o actividades artísticas. De igual manera la UTB participa a nivel competitivo local, departamental, nacional e internacional en disciplinas como Natación, Atletismo, taekondo, karate, Basketball, entre otras y cuenta con uno de los mejores grupos de danza folclórica y moderna, gaita y de teatro de la región Caribe, los cuales han participado en festivales y eventos fuera de la ciudad.

Dentro de las disciplinas que se ofrecen se tienen:

Basketball, volleyball, softball, tenis de Mesa, tenis de Campo, capoeira, ajedrez, fútbol, karate-taekondo, guitarra, piano, coro, teatro, danza folclórica y moderna, música folclórica, orquesta, vallenato, manualidades.

---

<sup>28</sup> ENTREVISTA con Jorge Mario Rodríguez Bustillo, Coordinador de talento y espíritu de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena, Mayo 13, 14 y 15 de 2009.

### **1.3.3 Coordinación Desarrollo Humano y Social<sup>29</sup>**

Está a cargo del Coordinador(a) Desarrollo Humano y Social, depende jerárquicamente de la Dirección de Bienestar Universitario y propende por el crecimiento integral del alumno acompañando su desarrollo académico e integral, con programas de desarrollo personal que aseguren buenos resultados en el estudiante.

Su propósito está encaminado a planear, ejecutar y evaluar programas, procesos y actividades relacionados con la prevención, promoción y asistencia de la salud integral física, social, espiritual y psicológica de la comunidad estudiantil.; para lo cual cuenta con las áreas de servicios psicológicos, salud física, desarrollo social, participación estudiantil y asesoría espiritual. Además, administra el programa de becas para el beneficio de los estudiantes.

### **Elementos del Desarrollo Social y Humano<sup>30</sup>**

Este equipo coordina tres elementos que competen al desarrollo integral, social y humano de los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar, cómo son: formación en valores, liderazgo, cultura de la salud y promoción socioeconómica.

- Formación en Valores: El servicio de capellanía y de orientación espiritual orientado por un sacerdote tiene como objetivo principal lograr que la comunidad estudiantil se reconozca como iguales y de trabajo mediante

---

<sup>29</sup> CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico.

<sup>30</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR. Bienestar Universitario.[en línea].2008.Disponible en <[www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)>

pastorales, charlas y foros en la formación en valores como la solidaridad, el amor y el respeto del otro.

- Liderazgo: El liderazgo se práctica través de la oficina de Gestión Estudiantil que es el espacio de Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar creado para los y las estudiantes de todas las facultades y programas de pregrado y postgrado, con el fin de propiciar las condiciones para el desarrollo y el fortalecimiento de la organización y participación estudiantil, de tal forma que contribuya a la formación del estudiante como sujeto social y lo integre con otros miembros de la Comunidad Universitaria y la sociedad. Esta oficina está destinada a fomentar el liderazgo, la participación y la convivencia en los estudiantes.

La oficina fue pensada para: Proponer y compartir las ideas e iniciativas de los estudiantes, participar integralmente en la vida universitaria, interactuar con otras personas con interese comunes, potenciar redes con otros estudiantes de la Universidad y de otras Universidades, formar en temas de interés, hacer parte de la vida de la ciudad desde la Universidad, organizar eventos juveniles internos e interinstitucionales.

- Cultura de la salud: campañas de promoción y prevención, jornadas de salud integral, educación y cuidado del medio ambiente, entre otros, son los elementos relevantes de este espacio que se considera, va más allá del servicio de enfermería y se ocupa de trabajar por la construcción de una cultura de la salud y del medio ambiente en la comunidad universitaria .
- Promoción socioeconómica: Consiste en programar actividades que ayuden a incentivar la formación micro empresarial y el ahorro de los estudiantes, para contribuir con ello a mejorar sus condiciones socioeconómicas.

### 1.3.4 Coordinación Centro de Servicio de Aprendizaje

Está a cargo del Coordinador(a) del Centro de Servicio de Aprendizaje, depende jerárquicamente de la Dirección de Bienestar Universitario y su propósito está encaminado a contribuir al mejoramiento de las competencias cognitivas, canales de aprendizaje y estilos cognitivos de los estudiantes de pregrado, en coherencia con los cinco principios sobre los que se apoya el Modelo Pedagógico: flexibilidad curricular, innovación y creatividad, aprender a aprender, investigación y participación; a través de diferentes estrategias como programas, servicios y acciones que involucren directamente a los estudiantes, y docentes para contribuir a la optimización de la calidad y excelencia académica.

El Centro de Servicios de Aprendizaje (CSA)<sup>31</sup>, es la coordinación de Bienestar Universitario, direccionada hacia el fortalecimiento de las competencias cognitivas, canales y estilos de aprendizaje de los estudiantes de pregrado postgrado, ofreciendo un acompañamiento psicopedagógico integral que contribuye a la optimización de la calidad y excelencia académica.

El CSA se apoya en los cinco principios del Modelo Pedagógico de la UTB: Flexibilidad curricular, Innovación y creatividad, Aprender a Aprender, Investigación y Participación.

Los servicios que ofrece el CSA son:

- Seguimiento y Acompañamiento a la evolución académica de los estudiantes de pregrado de la UTB.
- Coordinación Programa Integral de Elección, Formación, ejecución y evaluación de Monitorias.
- Realización de Jornadas Formativas para el Fortalecimiento y Desarrollo de las Competencias, Inteligencias, Aprendizajes, entre otros.

---

<sup>31</sup> UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR. Bienestar Universitario.[en línea].2008.Disponible en <[www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)>

- Coordinación y Ejecución de acompañamiento Psicopedagógico a estudiantes de pregrado y postgrado.

## **2. OBJETIVO DEL MANUAL**

El propósito de este manual es servir de guía o apoyo al personal de Bienestar Universitario en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del BU de la UTB, basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios obtenidos en la interacción de los procesos definidos al interior de este manual, los cuales se encuentran establecidos de acuerdo a los requisitos trazados por la norma ISO 9001:2000 y en el compromiso de institucional por asegurar un mejor servicio.

## **3. ALCANCES**

Este manual describe la estructura de los procesos que componen la estructura de todas las áreas de servicio del bienestar Universitario y que por su carácter contribuirá a agregar valor y al logro de la misión institucional. Cabe resaltar que los procesos diferentes a Bienestar Universitario hacen parte del actual SGC de la Universidad con los cuales se pretende integrar.

EL alcance de la certificación ISO 9001: 2000, comprende la prestación de todos los servicios que ofrece Bienestar universitario a la comunidad académica de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

## **4. EXCLUSIONES**

Los numerales de la norma ISO 9001:200 citados a continuación se aplican al sistema de gestión de calidad de Bienestar Universitario:

#### **4.1 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio (7.5.2 ISO 9001)**

Los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario pueden ser evaluados luego de ser ejecutados o durante cualquier período del proceso, por lo que este requisito de la norma no aplica.

#### **4.2 Identificación y trazabilidad (7.5.3 ISO 9001)**

Este requisito no aplica a los procesos de Bienestar Universitario debido a que no se hace necesario la identificación del estado de los servicios.

#### **4.3 Control de dispositivos de seguimiento y de medición (7.6 ISO 9001)**

Este requisito no aplica para los procesos ofrecidos por Bienestar Universitario. La Administradora de Riesgos Profesionales debe presentar en sus informes de medición ambiental el equipo utilizado y la verificación realizada a estos.

## **4. ASPECTOS ESTRATÉGICOS DE LA CALIDAD**

### **4.1 MISIÓN UTB**

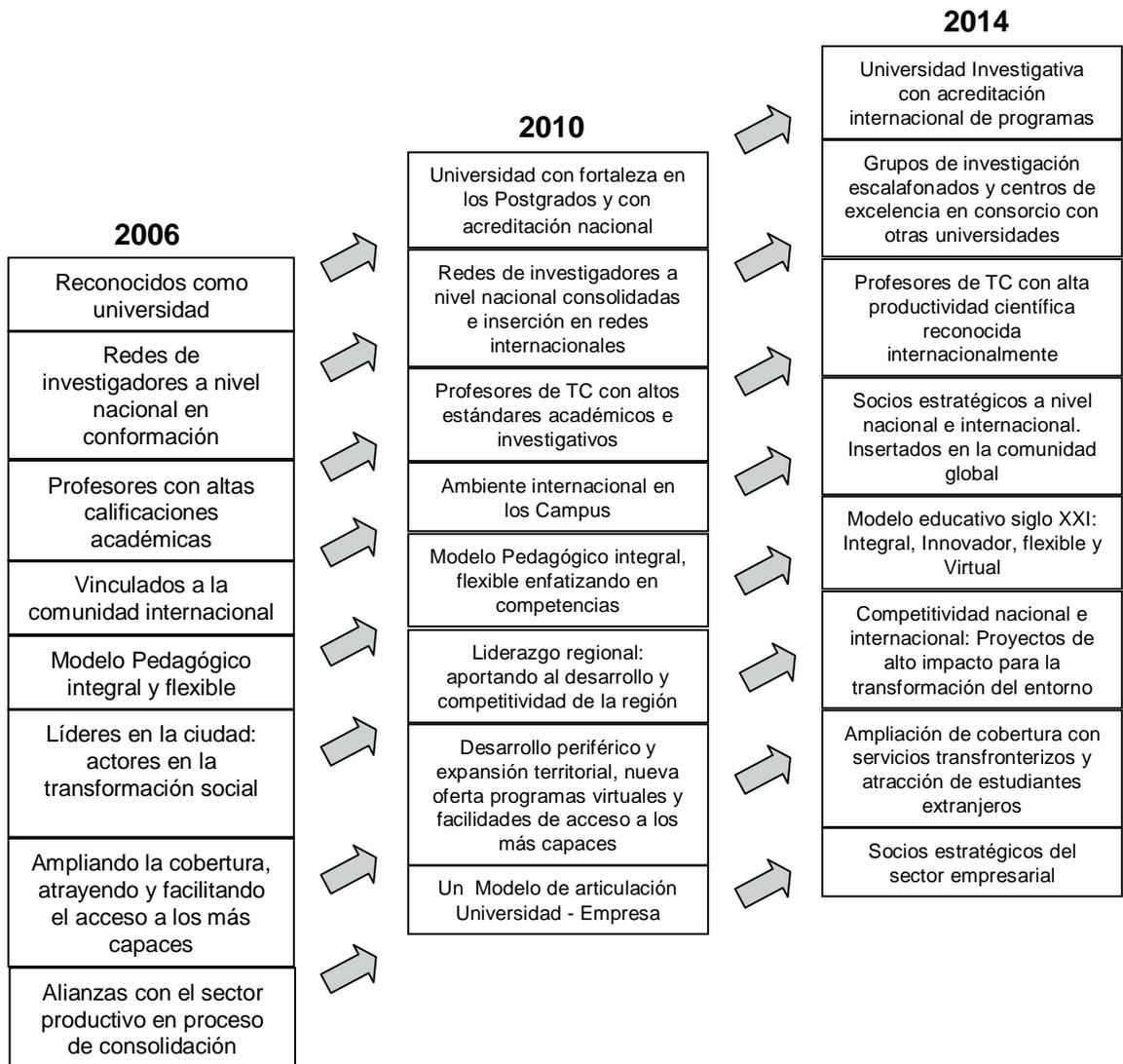
“SOMOS una institución de formación e investigación, con vocación empresarial, donde la comunidad académica – estudiantes y profesores, los empresarios y la sociedad, encuentran el escenario adecuado para compartir un proyecto educativo crítico, flexible y global, a través del cual aprenden a Conocer, Hacer, Convivir y Ser, dentro de altas exigencias académicas, organizacionales y con un sentido de responsabilidad social conducente al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra ciudad y del Caribe.”

### **4.2 MISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Somos una dimensión institucional de la Universidad Tecnológica de Bolívar, somos Bienestar Universitario y como tal coadyuvamos a la generación de ambientes y espacios que contribuyan a la formación integral, social y humana, al mejoramiento de la calidad de vida del estudiante y a la construcción de comunidad universitaria con sentido social; mediante el fortalecimiento de los valores institucionales, el crecimiento personal, el desarrollo de intereses y potencialidades individuales en el reconocimiento del otro, de tal manera que se dé cumplimiento a la misión institucional y proyecte su acción en la sociedad.

### 4.3 VISION UTB

La visión de la Universidad es constituirse en “Una Universidad Competitiva para una Sociedad del Conocimiento”. Una perspectiva para su logro, se aprecia en el siguiente cuadro, con la transición requerida en el tiempo.



#### **4.4 VISIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Posicionarnos como “centro estratégico” al interior de la Universidad y en referencia a otras instituciones de educación superior a nivel local, regional y nacional, en nuestro rol de Observatorio de la vida Universitaria y como instancia integradora de la comunidad en los niveles administrativos, de pregrado y posgrado, propendiendo por el desarrollo armónico e integral de nuestra comunidad, propiciando así una mejor calidad de vida para todos.

#### **4.5 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UTB**

A través de la Política de Calidad, la Universidad Tecnológica de Bolívar manifiesta su compromiso con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, asegurando el cumplimiento de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos académicos y administrativos.

La Universidad Tecnológica de Bolívar como una Institución sólida y posicionada en la región, garantiza que todos los procesos contribuyen a la plena satisfacción de todos los usuarios del servicio educativo que presta, en un marco organizacional y laboral ético, con responsabilidad social, teniendo en cuenta su capital intelectual, técnico y financiero.

Es compromiso de la Universidad Tecnológica de Bolívar entregar a nuestros estudiantes, profesores, egresados, empresarios y demás usuarios del servicio educativo que presta, un servicio de buena calidad que garantice su satisfacción mediante la oportunidad, pertinencia y amabilidad en el ofrecimiento de estos, apoyados en un talento humano competente, comprometido con el mejoramiento y el desarrollo sostenible de la región Caribe y el país.

## 4.6 OBJETIVOS DE CALIDAD APLICABLES A BU

### 4.6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria a través de la creación de espacios de esparcimiento y formación complementaria que propicien el fortalecimiento y desarrollo individual y social.

A continuación se describe el despliegue de los objetivos estratégicos en las tablas 1 y 2.

**Tabla 9.** Despliegue de los Objetivos Estratégicos 1.

Objetivo específico	Actividades
Ofrecer espacios de formación complementaria a los estudiantes que faciliten su bienestar	1. Actividades extracurriculares culturales, deportivas y de desarrollo social.
	2. Programa de asistencia académica.
	3. Campañas de promoción y prevención en salud
	4. Orientación espiritual.
	5. Actividades de salud física preventiva.
	6. Acompañamiento a los grupos estudiantiles.
	7. Organización de grupos culturales y deportivos representativos de la UTB.
Fortalecer el proceso de formación y adaptación del estudiante, desarrollando habilidades sociales que le permitan	1. Programa de inducción de estudiantes.
	2. Semana de orientación y consejería.
	3. Asesoría psicológica.

ser competente	4. Talleres y campañas de formación psicopedagógicas.
Desarrollar actividades de integración y recreación que contribuyan al uso adecuado del tiempo libre.	1. Semana universitaria
	2. Family day
	3. Torneos deportivos internos.
	4. Celebración de fechas importantes

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:** Desarrollar acciones conjuntas con otras unidades de la UTB que permitan detectar y satisfacer expectativas y necesidades de los estudiantes en lo afectivo, deportivo, cultural y social.

**Tabla 10.** Despliegue de los Objetivos Estratégicos 2.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>
Acompañar en el proceso de admisión de los estudiantes para identificar sus necesidades y potencialidades	1. Aplicación de pruebas psicotécnicas
Fortalecer la integración el reconocimiento y el sentido de pertenencia con la Universidad mostrando los talentos estudiantiles.	1. Jornada de integración con los graduandos
	2. Acompañamiento con grupos culturales a campañas de mercadeo en los colegios
	3. Jornadas de convivencia con las facultades

Contribuir a mejorar el desarrollo de la responsabilidad social de la Universidad con la región y el país	1. Premio a la excelencia y talento Caribe
	2. Plan padrino

## 5. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:200

### 5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad que posee la Universidad Tecnológica de Bolívar posee la documentación básica requerida por la norma ISO 9001:200, la cual sirve de soporte en la ejecución de los procesos de Bienestar Universitario.

Bienestar Universitario cuenta con los lineamiento estratégicos tales como: Política y los objetivos de calidad, en los cuales se fundamentan, a demás en el proceso de mejoramiento continuo el actual SGC de la U.T.B. tiene definidos su revisión y adecuación continua.

En la ejecución de este documento se relacionan los métodos utilizado por Bienestar Universitario, enfocados en los requisitos de la norma afín de asegurar la calidad de los servicios.

#### 5.1.1 Manual de Calidad.

Para ampliar el alcance del actual SGC de la Universidad Tecnológica de Bolívar, se cuenta con un manual de calidad, donde se muestra toda la documentación correspondiente al proceso de Bienestar Universitario tal como:

- Información General de BU.
- Política y Objetivos de Calidad.
- El alcance y Exclusiones del SGC.
- Mapa de Procesos y Caracterización de Proceso de BU.
- Referencia de Procedimientos, Registros e Indicadores.

La información contenida en el manual de calidad refleja de una manera integral y esquematizada el conjunto de actividades ejecutadas en Bienestar Universitario, especificando su inclusión dentro del mapa de procesos, sus interacción y secuencia, además de la identificación de las entradas, las salidas, los clientes y los proveedores.

### **5.1.2 Control de los Documentos**

Dentro del Sistema de Gestión actual de la Universidad Tecnológica de Bolívar, ya se encuentra definido un procedimiento que tiene que ver básicamente con asegurar los documentos en uso correspondan a documentos actualizados, además de las pautas en la ejecución de nuevos documentos.

Por medio del control de los documentos se puede garantizar que:

- Los documentos sea aprobados antes de ser emitidos
- Los documentos se encuentre actualizados
- Los documentos sean controlados.

Este procedimiento se evidencia por medio del registro del Listado maestro de los documentos, listado de distribución y modificación, los cuales contiene toda la información del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

### **5.1.3 Control de los Registros.**

En el SGC de la UTB se contiene este procedimiento el cual describe la manera de mantener los registros de forma adecuada a fin de garantizar su eficacia. Este procedimiento contiene la identificación, protección, recuperación, tiempos de retención y disposición de los registros. Como control de los registro existe el Listado de Control de los Registros.

## **5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La dirección garantiza y evidencia su compromiso con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad por medio de la motivación para la participación activa en la documentación y capacitación del personal, en aras del diseño e implementación de los documentos necesarios dentro del Dirección de Bienestar Universitario.

EL compromiso de la dirección se evidencia por medio de la ejecución de reuniones en donde se involucra al personal y se toman en cuenta sus aportes en la construcción del Sistema de Gestión de Calidad.

La promoción de las políticas y los objetivos de calidad, el cumplimiento de los reglamentos y estatutos, las acciones de mejora y la disponibilidad de recursos hacen

parte de las herramientas que reflejan como la Dirección de Calidad y de Bienestar Universitario en la construcción de una cultura de calidad, en aras de un mejoramiento continuo.

### **5.2.1 Enfoque al Cliente**

Para garantizar la satisfacción de los requisitos de la comunidad académica se han identificado cual es el proceso necesario en conjunto con su secuencia e interrelación el cual se enfoca en lograr la mejora continua.

La aplicación de un modelo basado en procesos el cual permite la identificación de las necesidades de los docentes, estudiantes y administrativos, a demás la aplicación de herramientas que permite la recolección de la información ayuda a la Dirección de Bienestar Universitario a conocer la percepción de los servicios por parte de los usuarios.

### **5.2.2 Política de Calidad**

La Dirección de Bienestar Universitario cuenta con una política de calidad, basado el los propósitos estratégicos de la Universidad Tecnológica de Bolívar, los cuales despliegan unos objetivos de calidad y como se ejecutan por medio de la realización de las actividades por parte de este departamento.

### **5.2.3 Planificación**

La Dirección de Bienestar Universitario planifican por medio de sus objetivos de calidad, los cuales se encaminan a un plan de acción anual acorde con el plan de desarrollo al 2014 de la Universidad Tecnológica de Bolívar, de esta manera se

contribuye a la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **5.2.4 Responsabilidad y Autoridad**

Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidos ante el Sistema de Gestión de calidad, de acuerdo con los procesos y procedimientos, estatutos y manual de funciones de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

La Dirección de Calidad es el representante para el sistema de Gestión de calidad, cumpliendo de esta manera con las responsabilidades mencionadas en el manual de calidad, a demás que la Dirección de BU se encarga de mantener informado sobre las necesidades de mejora del sistema.

#### **5.2.5 Comunicación Interna**

La Dirección de Bienestar Universitario se cerciora por medio de los diferentes medios de comunicación, mantener informado al personal acerca de todos los cambios que afecten al Sistema de Gestión de Calidad, como son los correos internos, llamadas telefónicas, reuniones y llamadas telefónicas, de acuerdo con la información a tratar.

#### **5.2.6 Revisión por la Dirección**

Periódicamente la dirección de Calidad y de Bienestar Universitario deberán realizar un comité el cual será el encargado de llevar acabo la revisión del desempeño y del estado del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de verificar la conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Dentro de los lineamientos para la revisión por la dirección se deberá tomar en cuenta: Los resultados de las auditoras, La retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, estado de acciones correctivas y preventivas, los cambios, recomendaciones y el estado de los indicadores.

El fin de la revisión por la dirección será generar acciones y tomar decisiones encaminados al mejoramiento continuo del sistema y al aumento de la satisfacción de la comunidad académica.

### **5.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

La Dirección Proporcionará los recursos indispensables y esenciales para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad por medio de la adecuada distribución del presupuesto establecido, a fin de implementar, mantener y mejorar el SGC.

La provisión de recursos esta direccionada por la reglamentación y políticas de universidad, que para tal fin se define en el presupuesto anual y el cual es aprobado por el consejo superior.

#### **5.3.1 Recursos Humanos**

La Dirección de Bienestar Universitario tiene definido los perfiles de los cargos en el manual de funciones, el cual fue establecido de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para las labores necesarias.

### **5.3.2 Competencias, toma de conciencia y formación.**

La Dirección de Bienestar Universitario tiene definido los procedimientos para garantizar las competencias y habilidades, con el fin de mantener su idoneidad en el desarrollo de las actividades que afectan directamente la calidad del trabajo.

### **5.3.3 Infraestructura**

La Dirección de Bienestar Universitario Proporciona la disponibilidad de una infraestructura básica para la gestión de sus actividades, tomando en cuenta los equipos para su uso y apoyo, los cuales contribuyen sobre la prestación del servicio.

### **5.3.4 Ambiente de Trabajo**

Dentro de todos los procesos involucrados en la Universidad Tecnológica de Bolívar se identifican los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y la gestión humana, de manera se fomenta un ambiente de trabajo adecuado para satisfacer las necesidades de la comunidad académica.

## **5.4 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

La Dirección de Bienestar Universitario planifica la realización y prestación de servicio por medio de la adecuación que se dan dentro de la información y recursos, tomando como factor clave la satisfacción total de los requisitos del usuario.

Los requisitos que se lograron identificar mediante el estudio y análisis del formato de recolección de la información tenemos:

- Personal de BU amable
- Interés en la resolución problemas
- Personal de BU dispuesto a ayudar
- Realizar el servicio bien a la primera vez
- Personal de BU que transmita confianza
- Cumplimiento de las promesas
- Concluir en el plazo prometido
- Preocupación por los intereses de los usuarios
- Comprensión por las necesidades de los usuarios
- Personal de BU que respondan a los usuarios
- Instalaciones físicas visualmente atractivas
- Equipamiento de aspecto moderno dentro de BU
- Materiales, equipos e instrumentos atractivos

A través de las herramientas de seguimiento y medición se evidencia el cumplimiento de los requisitos de la comunidad académica sobre bienestar universitario.

La comunidad académica podrá expresar por medio de los diferentes métodos de comunicación que garantiza Bienestar Universitario las necesidades de información y retroalimentación.

También se toman en cuenta los requisitos estipulados por la misma universidad y de la ley a fin de brindar servicio eficiente y de calidad.

### **5.4.1 Compras**

Las compras se basan en el procedimiento de compras del actual Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Bolívar, con los cuales se gestionan el servicio de adquisición y control de bienes y servicios. El procedimiento de compras asegura que las adquisiciones que se realicen cumplan con los requisitos establecidos, los cuales se evidencia mediante registros y documentos.

### **5.4.2 Prestación de Servicio**

La Dirección de Bienestar Universitario Controla la adecuada prestación de servicios por medio de: Manuales, procedimientos, políticas, requisitos, reglamentación, estatutos, diagramas de procesos, recursos necesarios, medición, análisis y mejora; con el objetivo que los servicios brindados cumplan con las necesidades de la comunidad académica.

## **5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

La Dirección de Bienestar Universitario cuenta con estrategias tales como: Auditorias internas, análisis de quejas y reclamos, encuestas de satisfacción de usuarios, propuestas de mejora, control de los servicios no conformes, aplicación de acciones correctivas y preventivas, análisis de datos de los indicadores de gestión.

### **5.5.1 Auditorias Internas**

Para la ejecución de las Auditorias se cuenta con un procedimiento que indican los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorias de calidad que se llevan dentro del SGC actual de la universidad.

### **5.5.2 Seguimiento y Medición de los Procesos**

El proceso relacionado con Bienestar Universitario cuenta con unos indicadores que contribuye a la medición de la capacidad y evolución de este con respecto a los objetivos planificados, estos indicadores se encuentra en la matriz de indicadores presentes en este manual.

### **5.5.3 Mejora**

Para garantizar la mejora continua de SGC de Bienestar Universitario se fundamenta en los resultados otorgados en el análisis de los datos con los cuales se podrán realizar actividades encaminadas al mejoramiento continuo.

El SGC actual de la universidad posee procedimientos claros para llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas. Se considera que para desarrollar un mejoramiento continuo se deberá:

- Identificar las no conformidades o incumplimiento de los requisitos
- Determinar las causas de las no conformidades
- Determinaciones de acciones preventivas y correctivas para la mitigación de Causas y problemas.

- Registro de acciones ejecutadas
- Seguimiento y Medición (Control).

## **6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS**

Bienestar Universitario entrará a hacer parte de los procesos misionales al actual SGC de la UTB, más sin embargo cuando sea ampliado el alcance y se incluyan todos los procesos de la Universidad, pasará a ser un proceso de apoyo.

### **6.1 Procesos Estratégico**

- Planeación Estratégica
- Revisión Gerencial
- Comunicación
- Medición, Análisis y Mejora

### **6.2 Procesos Misionales**

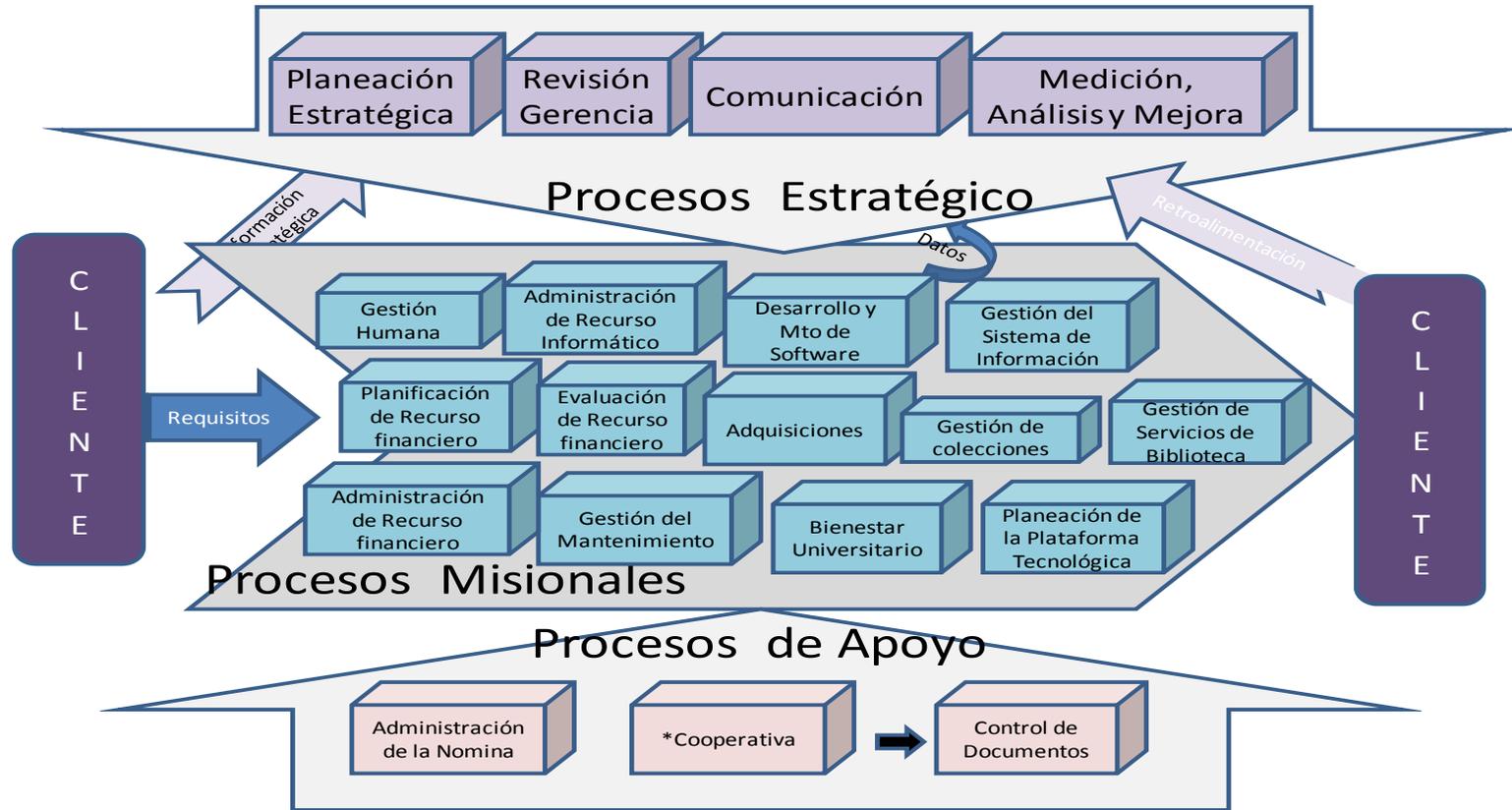
- Gestión Humana
- Planeación del Recurso Financiero
- Administración de los Recursos Financiero
- Evaluación del Recurso Financiero
- Evaluación de la Plataforma Tecnológica
- Desarrollo y Mantenimiento de Software

- Bienestar Universitario
- Administración de Recurso Informático
- Gestión del Mantenimiento
- Adquisiciones
- Gestión de Colecciones
- Gestión de Sistema de Información
- Gestión de Servicios Bibliotecarios
- Gestión de Bienestar Universitario

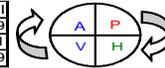
### **6.3 Procesos de Apoyo**

- Administración de la Nómina.
- Cooperativa.
- Control de Documentos

Figura 12. Mapa de Proceso.



Fuente. Adaptado del Manual de Calidad de la UTB



OBJETIVO:	Brindar servicios de acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de habilidades y actitudes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria		
RESPONSABLE:	Director de Bienestar Universitario		
INDICADORES:	(90-100)% grado de satisfacción		Frecuencia: Semestral
	100% Cumplimiento actividades programadas		Frecuencia: Semestral
	(N° de eventos Participados/ N° de invitaciones recibidas)		Frecuencia: anual
INDICADOR:	Disponibilidad de recursos disponibles para la ejecución del programa	Prestar el servicio ofrecido	

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES	USUARIOS
* MEN * UTB * CNA * ASCUN	* Ley 30 de 1992 * Acuerdo 03 – 21/03/95 * Decreto 2566 de 2003 * Ley 1188 de 2008 * Bienestar Universitario UTB, Políticas y Reglamentos * Estatuto Orgánico de la UTB	<p>INICIO</p> <p>Realizar un diagnóstico de los lineamientos para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente</p> <p>¿Cumple con la normatividad?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>Diseñar servicios de acuerdo a la normatividad</p> <p>Gestionar los recursos necesarios para la ejecución de servicios</p> <p>¿existen los recursos?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>Realizar la apropiación presupuestal para la prestación del servicio de BU</p> <p>Promocionar los servicios de BU</p> <p>A</p>	<p>Balance de la normatividad de BU</p> <p>Diseño del nuevo servicio</p> <p>Disponibilidad del recurso</p> <p>Los recursos disponibles para la ejecución del servicio</p> <p>Servicios promocionados</p>	<p>Director de Bienestar Universitario</p> <p>Director de Bienestar Universitario</p> <p>Director de Bienestar Universitario</p> <p>* Coordinadores de BU * Director de Bienestar Universitario</p> <p>* Coordinadores de BU * Director de Bienestar Universitario</p>	<p>* P19 * Vicerectoria academica</p> <p>P19</p> <p>P19</p> <p>P19</p> <p>* P19 * Todos los usuarios del SGC</p>
P19 Director de Bienestar Universitario	Contenido academico del programa.				
* P7 * P19 * Director de Bienestar Universitario * Director Financiero	* Diseño del nuevo servicio * Presupuesto * Personal				
* P19 * Director de Bienestar Universitario	Disponibilidad del recurso				
* P19 * Director de Bienestar Universitario	Material promocional de los servicios de BU				

ANGELA LOZADA ELABORO	LUIS RUEDA REVISO	PAOLA AMAR APROBO	13 10 2009 Día Mes Año APROBACIÓN
--------------------------	----------------------	----------------------	---

REQUISITOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000 NUMERALES (4.2.3 - 4.2.4 - 5.5.3 - 6.1 - 6.4 - 7.1- 7.3.1 - 7.5 - 7.5.5 - 8.2.3)

**Tabla 3.**Inventario de Procedimientos

NOMBRE	CÓDIGO	OBJETIVO
PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE	PR-D.BIE-001	Dar a conocer la metodología de entrega del premio a la excelencia y talento Caribe, concebido para estimular la movilidad social.
PLAN PADRINO	PR-D.BIE-002	Establecer las actividades en el proceso de apoyo a los estudiantes a través del Fondo Plan Padrino y de esta estipular el proceso que se realiza para asignar y entregar los recursos existentes en el semestre del fondo.
COORDINACIÓN DE GRUPOS ESTUDIANTILES	PR-D.BIE-003	Describir las actividades que se realizan en el proceso de Gestión Estudiantil grupos que corresponde a la Coordinación de Desarrollo Social y Humano.
ATENCIÓN SICOLÓGICA	PR-D.BIE-004	Proporcionar asesoría psicológica, para trabajar de manera personalizada el proceso de desarrollo integral del estudiante
ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	PR-D.BIE-005	Definir las acciones que se realizan en las actividades extracurriculares, con el fin de establecer los lineamientos de este proceso.
PROGRAMA DE ASISTENCIA ACADÉMICA	PR-D.BIE-006	Proveer acompañamiento sicopedagógico integral al estudiante de la que se encuentre en condición de prueba académica parcial o total.

PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DEPORTIVOS Y CULTURALES EN EVENTOS	PR-D.BIE-007	Establecer los pasos a seguir para la participación de los grupos tanto culturales como deportivos en eventos dentro de la universidad y fuera de ella.
PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	PR-D.BIE-008	Definir las actividades necesarias para el desarrollo de la planeación.
INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	PR-D.BIE-009	Proporcionar las acciones a ejecutar con los nuevos estudiantes que ingresan a la universidad.

**Fuente.** Autores del proyecto

**Tabla 4.** Inventario de registros

<b>NOMBRE</b>	<b>PROCEDIMIENTO RELACIONADO</b>
FR-D.BIE-001-01 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PREMIO	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE
FR-D.BIE-001-02 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE

FR-D.BIE-001-03 REGISTRO DE ASPIRANTES	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE
FR-D.BIE-001-04 ENTREVISTA DE SELECCIÓN	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE
FR-D.BIE-001-05 ENTREVISTA DOMICILIARIA	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE
FR-D.BIE-001-06 FECHA DE REGISTRO	PR-D.BIE-001 PREMIO A LA EXCELENCIA Y TALENTO CARIBE
FR-D.BIE-002-01 SOLICITUD APOYO PLAN PADIRNO	PR-D.BIE-002 PLAN PADRINO
FR-D.BIE-002-02 CONTRIBUCION FONDO PLAN PADRINO	PR-D.BIE-002 PLAN PADRINO
FR-D.BIE-002 PLAN PADRINO	PR-D.BIE-002 PLAN PADRINO
FR-D.BIE-003-01 EVALUACION DE PROPUESTA	PR-D.BIE-003 COORDINACIÓN DE GRUPOS

	ESTUDIANTILES
FR-D.BIE-003-02 CONTROL DE ASISTENCIA	PR-D.BIE-003 COORDINACIÓN DE GRUPOS ESTUDIANTILES
FR-D.BIE-004-01 REMISIÓN ASESORIA PSICOLOGICA	PR-D.BIE-004 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
FR-D.BIE-005-01 INSCRIPCION EN ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	PR-D.BIE-005 ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES
FR-D.BIE-005-02 PRESTAMOS DE IMPLEMENTOSCULTURALES Y DEPORTIVAS	PR-D.BIE-005 ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES
FR-D.BIE-005-03 ACTIVIDADES	PR-D.BIE-005 ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

EXTRACURRICULARES.	
FR-D.BIE-006 PROGRAMA DE ASISTENCIA ACADMICA.	PR-D.BIE-006 PROGRAMA DE ASISTENCIA ACADÉMICA
FR-D.BIE-006-01SEGUIMIENTO PROGRAMA DE ASISTENCIA ACÁDEMICA.	PR-D.BIE-006 PROGRAMA DE ASISTENCIA ACADÉMICA
FORMATO EXTERNO PARA INSCRIPCIÓN A EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS	PR-D.BIE-007 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS CULTURALES Y DEPORTIVOS
FR-D.BIE-008 PLAN ACTIVIDADES DE BIENESTAR	PR-D.BIE-008 PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES BIENESTAR UNIVERSITARIO
FR-D.BIE-008-01 CALENDARIO BIENESTAR UNIVERSITARIO	PR-D.BIE-008 PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES BIENESTAR UNIVERSITARIO
FR-D.BIE-009-01CONSTANCIA ENTREGA	PR-D.BIE-009 INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES

DOCUMENTOSINDUCCIÓN	
FR-D.BIE-009-02 ASISTENCIA IDUCCION	PR-D.BIE-009 INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES

**Fuente.** Autores del proyecto

# CAPTULO 8.

## ALTERNATIVAS DE MEDICIÓN Y CONTROL



## 8. ALTERNATIVAS DE MEDICIÓN Y CONTROL

### 8.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro del control de los procesos de Bienestar Universitario es indispensable determinar algunos elementos y herramientas con las cuales la dirección pueda medir e incrementar la satisfacción de la comunidad académica.

En Bienestar Universitario se podrán vincular los indicadores de mayor relevancia en el SGC y darle una connotación importante sobre la atención y calidad de los servicios brindados.

Los indicadores de Gestión que cobijan a Bienestar Universitario son el resultado de todos aquellos factores claves de éxito a medir para el adecuado seguimiento del sistema y el mejoramiento continuo por medio de la medición de las acciones y datos recolectados a lo largo de las actividades que se gestionan. Los indicadores que posee bienestar Universitario se presentan a continuación, de acuerdo con el objetivo del proceso y del despliegue de los objetivos específicos de calidad. Cabe resaltar que todas las metas de los indicadores propuestos en este documento son susceptibles de ajuste en la medida que la Dirección lo considere y que sean alcanzados de los resultados.

**Tabla 11.** Indicadores de primer nivel de BU.

INDICADOR	CÁLCULO	FRECUENCIA	META
Nivel de Satisfacción	% grado de satisfacción de la Comunidad Académica	Semestral	90%
Cumplimiento de las Actividades Programadas	(Numero de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) *100	Semestral	90%
Participación de BU en Eventos culturales	(Número de eventos participados/ Número de invitaciones recibidas)*100	Anual	60%

**Fuente.** Caracterización de Proceso de BU.

**Tabla 12.** Indicadores de segundo nivel de Bienestar Universitario.

Objetivo Especifico de Calidad	Indicador	Cálculo	Frecuencia	Metas
Ofrecer espacios de formación complementaria a los estudiantes que faciliten su bienestar	Vinculación de Estudiantes en Actividades Extracurriculares	(Total de estudiantes matriculas en extracurriculares/ total de estudiantes de la universidad)*100	Semestral	10%
	Eficacia del Programa de Asistencia Académica	(Nº de estudiantes que me mejoran académicamente/ total de estudiantes que recibieron asistencia académica)*100	Semestral	50%
	Eficacia de Campañas	(Objetivos planificados de la campaña/objetivos alcanzados) *100	Semestral	95%
	Índice de Atención en Orientación Espiritual	Nº de estudiantes que participaron en orientación espiritual	Semestral	15
	Índice de Usuarios en Actividades de Salud Física- Preventiva	(Nº de estudiantes que participaron en actividades de salud física - preventiva / Número de estudiantes programados a atender	Semestral	80%
	Índice de Estudiantes vinculados a grupos Estudiantiles	Nº de estudiantes vinculados a grupos estudiantiles	Semestral	80
	Indicé de Grupos Estudiantiles	Número de grupos que se encuentran en la UTB	Semestral	14
Fortalecer el proceso de formación y adaptación del estudiante, desarrollando habilidades sociales que le	Participación de Estudiantes en Programa de Inducción	(Nº de estudiantes que participaron en programa de inducción/ total de estudiantes que ingresaron en el primer semestre de ese período) * 100	Semestral	95%

permitan ser competente	Nivel de Satisfacción en Programa de Inducción	(Número de estudiantes satisfechos por la inducción / número de estudiantes encuestados)*100	Semestral	90%
	Eficacia de la Semana de Orientación y Consejería	(Nº de estudiantes que asistieron/ total de estudiantes pronosticados a asistir)*100	Semestral	80%
	Nivel de Satisfacción en Asesorías Psicológicas	Encuesta. (Número de personas satisfecha / Número de personas encuestadas)*100	Semestral	90%
	Índice de Actividades de Asesoría Psicológica	Encuesta. (Número de personas satisfechas / número de personas encuestadas)*100	Semestral	90%
Desarrollar actividades de integración y recreación que contribuyan al uso adecuado del tiempo libre.	Eficacia de la Semana Universitaria	(Objetivos cumplidos/ Objetivos planificados)*100	Anual	95%
	Nivel de Satisfacción participación en la Semana Universitaria	(Número de estudiantes satisfechos / número de estudiantes encuestados)*100	Anual	90%
	Eficacia de la celebración de Fechas Importantes	(Número de fechas celebradas/ total de fechas importantes de la UTB)*100	Anual	100%
Fortalecer la integración el reconocimiento y el sentido de pertenecía con la Universidad mostrando los talentos estudiantiles.	Nivel de Satisfacción de los egresados en Jornadas de Integración	Encuesta. (Número de estudiantes satisfechos / número de estudiantes encuestados)*100	Semestral	90%
	Eficacia de las Jornadas de convivencia de facultades	(Objetivos alcanzados después de la realización de la jornada/objetivos planificados antes de la jornada ) *100	Semestral	100%

Contribuir a mejorar el desarrollo de la responsabilidad social de la Universidad con la región y el país	Cobertura del Plan Padrino	(Número de subsidios otorgados / Número de aspirantes al plan)*100	Anual	50%
---	----------------------------	--	-------	-----

**Fuente.** Plan de Acción de BU.

El estado actual de los indicadores no posee disponibilidad de datos debido a que se requiere un periodo de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad para conocer su valor y de acuerdo a su comportamiento histórico poder establecer una meta. Para los indicadores es indispensable e importante garantizar su cumplimiento, y a medida que transcurra el tiempo se deberá mejorar la gestión del proceso.

## 8.2 INDICADORES DEL CNA

De acuerdo por el factor 5, característica 32 del CNA, con lo cual se desea evaluar el impacto y cobertura que posee Bienestar Universitario sobre la gestión que adelantan las Universidades, es indispensable tener en cuenta que existen criterios para evaluar aspectos claves relacionadas con BU, a continuación se proponen los indicadores basados en estos aspectos.

**Tabla 13.** Indicadores del CNA para BU.

Nombre	Objetivo	Calculo	Frecuencia	Metas
Servicios de Bienestar Universitario	Identificar el tipo y número de servicios que ofrece bienestar universitario a la comunidad.	Numero de Servicios de BU	Número de servicios dirigidos a estudiantes.	10
			Número de servicios dirigidos al personal administrativo.	6
			Número de	

Nombre	Objetivo	Calculo	Frecuencia	Metas
			servicios dirigidos a docentes.	6
Cobertura de Bienestar Universitario	Definir porcentualmente el grado en que la comunidad académica reconoce los servicios de Bienestar Universitario.	Comunidad académica que conoce los programas y servicios de BU / Totalidad de la Comunidad Académica	Porcentaje de estudiantes que conoce los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.	80%
			Porcentaje de directivos profesores del programa que conoce los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.	80%
			Porcentaje de trabajadores que conoce los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.	80%

Fuente: Autores del Proyecto.

### 8.3 INDICADORES DE EFQM

De acuerdo con el Modelo de Excelencia Europeo EFQM, el cual relaciona y sintetiza un conjunto de criterios significativos para el mejoramiento de la Gestión de Calidad se debe tomar en consideración que excelencia significa conseguir los mejores resultados en relación a todos los Stakeholders.

Si una organización pretende maximizar los beneficios a la hora de realizar una gestión excelente adoptando para ello las líneas de actuación en el Modelo EFQM, es indispensable que su equipo de gestión comparta los conceptos fundamentales de excelencia.

A continuación se proponen uno indicadores basados en el Modelo de Excelencia Europeo EFQM, que sintetizan sus criterios más significativos, de tal modo que nos permita monitorear el estado de Bienestar Universitario con relación al modelo europeo.

### **8.3.1 Criterios Agentes**

#### ➤ **Criterio 1. Liderazgo**

Se entiende por liderazgo la capacidad del equipo directivo y de los responsables, a cualquier nivel para motivar y orientar la institución hacia gestión de calidad.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión de liderazgo dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Capacitaciones anuales sobre mejora continúa.**
- **Actividades de mejora implementadas.**

#### ➤ **Criterio 2. Política y Estrategia**

Se refiere a la misión, visión, principios, valores y dirección estratégica de la institución, así como la forma en que estos se implementan, revisan y mejoran.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión de la Política y Estrategia dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores, los cuales podrán ser medidos semestralmente:

- **Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la misión de BU**
- **Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la visión de BU**

➤ **Criterio 3. Gestión del personal**

Es el proceso de optimización del potencial creativo del personal y su compromiso para alcanzar la calidad total en la institución." Personal" se refiere al conjunto de empleados que prestan servicios en la institución, sea cual sea su responsabilidad y especialidad.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión del personal dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Gestión de la mejora de la condiciones del personal.**
- **Celebraciones especiales relacionadas con personas.**

➤ **Criterio 4. Recursos**

Los recursos son los medios y alianzas con que cuenta la organización para desarrollar sus planes y programar la calidad en la gestión.

No es conveniente evaluar los recursos financieros al ser BU parte de la UTB no genera ni controla los recursos financieros, sólo recibe un presupuesto periódicamente para la realización de las actividades programadas.

Teniendo en cuenta los recursos de información podemos medir la gestión con el siguiente indicador:

- **Accesibilidad por parte del personal de BU de la información relevante.**

➤ **Criterio 5. Procesos**

Se definen como el conjunto de acciones concatenadas que sirven en la gestión de los servicios que presta la organización para alcanzar los resultados educativos propuestos y generar valor añadido para sus clientes, a través de un sistema de calidad.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión de los procesos dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Revisiones o evaluaciones de los procesos claves de BU.**

### **8.3.2 Criterios Resultados**

➤ **Criterio 6. Satisfacción del Cliente**

Hace referencia a la atención que estudiantes reciben a sus programas y necesidades educativas en sus diversas manifestaciones y al logro de las expectativas que se plantean en este terreno.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión de la satisfacción del cliente dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Quejas recibidas relacionadas con el servicio de BU**
  - **Percepción de los padres de la calidad de los servicios de BU**
  - **Percepción del personal de BU**
  - **Número de estudiantes vinculados a actividades propias de BU**
- **Criterio 7. Satisfacción del personal**

Está referida a las condiciones materiales, a la seguridad básica, a su profesión, a la estructura de funcionamiento institucional, a los resultados alcanzados y al prestigio que favorecen su desarrollo personal y profesional.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión de la satisfacción del personal dentro de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Ausentismo de empleados de BU (Semestral)**
- **Percepción del personal sobre BU (Anual)**

➤ **Criterio 8. Impacto Social**

Se considera como la repercusión de los recursos de la institución educativa a la hora de satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en general, y sobre todo, de la comunidad en la que se ubica.

De acuerdo con esta definición, podemos medir la gestión del impacto social de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Obras de asistencia, benéficas, grupos voluntarios con servicios a la comunidad.**
- **Participación de BU en programas deportivos y culturales de la comunidad.**

➤ **Criterio 9. Resultados de la Institución**

Son logros que indican la eficiencia y efectividad de la gestión de la institución, a corto, mediano y largo plazo, se derivan con certeza de la ejecución de la estrategia de la institución y de la planificación, así como de los procesos clave.

De acuerdo con esta definición, podemos medir los resultados de Bienestar Universitario con los siguientes indicadores:

- **Resultados de competencias regionales, locales o nacionales**
- **Resultados relacionados con la misión de BU**
- **Resultados relacionados con la visión de BU**

A continuación se sintetizan en la siguiente tabla todos los Indicadores mencionados anteriormente relacionados con el Modelo Europeo EFQM:

**Tabla 14.** Indicadores con respecto a criterios de EFQM.

Criterio		Indicador	Calculo	Frecuencia	Meta
CRITERIOS AGENTES	Liderazgo	Capacitaciones sobre mejora continua.	Número de capacitaciones sobre mejora continua	Anual	2
		Actividades de mejora implementadas	(Número de actividades de mejora planificadas / Número de actividades de mejora desarrolladas)*100	Semestral	100%
	Política y Estrategia	Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la misión de BU	Número de planes desarrollados relacionados con el cumplimiento de la misión de BU	Semestral	2
		Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la visión de BU	Número de planes desarrollados relacionados con el cumplimiento de la visión de BU	Semestral	3
	Gestión del personal	Gestión mejora de las condiciones del personal	Número de actividades encaminadas a la mejora de las condiciones del personal	Semestral	2
		Celebraciones especiales relacionadas con personas	Número de celebraciones especiales relacionadas con personas	Anual	6
	Recursos	Accesibilidad por parte del personal de BU de la información relevante	Encuesta. (Número de personas que manifiestan tener acceso a información sobre BU/número de personas encuestadas)*100	Trimestral	90%

	Procesos	Revisiones o evaluaciones de los procesos claves de BU	Número revisiones o evaluaciones realizadas	Anual	2
<b>CRITERIOS RESULTADOS</b>	Satisfacción del Cliente	Quejas recibidas relacionadas con el servicio de BU	Número de quejas recibidas	Trimestral	Menor a 8
		Percepción de los padres de la calidad de los servicios de BU	Encuesta. (número de padres que manifiestan estar satisfechos/número de padres encuestados)*100	Trimestral	90%
		Percepción del personal sobre BU	Encuesta.( Número de personas de BU que manifiestan estar satisfechos con BU/número de personas vinculas a BU) *100	Trimestral	95%
		Premio externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	Número y naturaleza de premio externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	Trimestral	2
	Satisfacción del personal	Ausentismo de empleados de BU	(sumatoria de personas ausentes por día/ Número de días de trabajo en el semestre)	Semestral	Menor a 2
		Percepción del personal sobre BU	Encuesta.( Número de personas de BU que manifiestan estar satisfechos con BU/número de personas vinculas a BU) *100	Anual	90%
	Impacto Social		Nº de actividades realizadas relacionadas con los	Trimestral	3

Obras de asistencia, benéficas, grupos voluntarios con servicios

		a la comunidad.	grupos voluntarios		
		Participación de BU en programas deportivos y culturales de la comunidad	(Nº de eventos participados/ Nº de invitaciones recibidas)*100	Trimestral	60%
	Resultados de la Institución	Resultados de competencias regionales, locales o nacionales	% de resultados en programas deportivos y culturales de la comunidad	Semestral	2
		Resultados relacionados con la misión de BU	Número de resultados relacionado con la misión de BU	Semestral	2
		Resultados relacionados con la visión de BU	Número de resultados relacionado con la misión de BU	Semestral	2

**Fuente.** Autores del Proyecto.

#### **8.4 SISTEMA DE REGISTRO PARA ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

Fundamentados en los diferentes indicadores propuestos para bienestar universitario desde las distintas perspectivas, tales como: indicadores de Primer Nivel, Indicadores de Segundo Nivel, Indicadores del CNA y los Indicadores de EFQM; se desarrollaron formatos que integran los datos de entrada para los indicadores teniendo en cuenta el período de medición de cada uno de ellos, estos formatos de muestran a continuación:

**Tabla 15.** Formatos de registro para cálculo de indicadores

		<b>PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b> 			
<b>Formato de registro de datos para cálculo de indicadores semestrales</b>					
<b>Responsable :</b>					
<b>Período a evaluar:</b>					
Datos	Indicador relacionado	Meta	Resultado	Resultado período anterior	Observaciones
Número de actividades encaminadas a la mejora de las condiciones del personal	Gestión mejora de las condiciones del personal	2			
Número de actividades de mejora planificadas	Actividades de mejora implementadas	100%			
Número de actividades de mejora desarrolladas					
Número de servicios dirigidos a estudiantes	Servicios de Bienestar Universitario a estudiantes	10			
Número de servicios dirigidos al personal administrativo	Servicios de Bienestar Universitario a docentes	6			
Número de servicios dirigidos a docentes	Servicios de Bienestar Universitario a administrativos	6			
Porcentaje de profesores que conocen los servicios de BU	Cobertura de Bienestar Universitario	80%			
Porcentaje de estudiantes que conocen los servicios de BU	Cobertura de Bienestar Universitario	80%			
Porcentaje del personal administrativos que conoce los servicios de BU	Cobertura de Bienestar Universitario	80%			
Número de planes desarrollados relacionados con el cumplimiento de la visión de BU	Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la visión de BU	3			
Número de planes desarrollados relacionados con el cumplimiento de la misión de BU	Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la misión de BU	2			
Número de actividades ejecutadas	Cumplimiento de las Actividades Programadas	90%			
Número de actividades programadas					
Estudiantes matriculas en extracurriculares	Vinculación de estudiantes en Actividades Extracurriculares	10%			
Estudiantes matriculados en el período					

		PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				
		Formato de registro de datos para cálculo de indicadores semestrales				
Responsable :						
Período a evaluar:						
Datos		Indicador relacionado	Meta	Resultado	Resultado período anterior	Observaciones
Objetivos planificados de la campaña		Eficacia de Campañas	95%			
objetivos alcanzados						
Número de estudiantes que participaron en orientación espiritual		Índice de Atención en Orientación Espiritual	15%			
Estudiantes que participaron en actividades de salud física -preventiva		Número de estudiantes que participaron en orientación espiritual	80%			
Número de estudiantes programados a atender						
Número de estudiantes vinculados a grupos estudiantiles		Índice de Estudiantes vinculados a grupos Estudiantiles	80			
Número de grupos que se encuentran en la UTB		Índice de grupos Estudiantiles	14			
Número de estudiantes que participaron en programa de inducción		Participación de estudiantes en Programa de Inducción	95%			
Total de estudiantes que ingresaron al primer semestre de ese período						
Número de estudiantes que asistieron		Eficacia de la semana de orientación y consejería	80%			
Total de estudiantes pronosticados a asistir						
Número de personas satisfechas		Nivel de satisfacción en Asesorías Psicológicas	90%			
Número de personas encuestadas						
Número de personas satisfechas		Índice de satisfacción de actividades de Asesoría Psicológica	90%			
Número de personas encuestadas						
Número de objetivos cumplidos		Eficacia de la Semana Universitaria	95%			
Objetivos esperados						
Número de subsidios otorgados		Cobertura del plan padrino	50%			
Número de aspirantes al plan						
Número de estudiantes satisfechos		Nivel de Satisfacción estudiantes	90%			
Número de estudiantes encuestados						
Número de estudiantes satisfechos por la inducción		Nivel de Satisfacción en Programa de Inducción	90%			
Número de estudiantes encuestados						



**PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**  
**Formato de registro de datos para**  
**cálculo de indicadores semestrales**



**Responsable :**

**Período a evaluar:**



Datos	Indicador relacionado	Meta	Resultado	Resultado período anterior	Observaciones
Número de estudiantes satisfechos	Nivel de satisfacción de los egresados en Jornadas de Integración	90%			
Número de estudiantes encuestados					
Sumatoria de personas ausentes por día del semestre en evaluación	Ausentismo de empleados de BU	Menor a 2			
Número de días de trabajo en el semestre					



**PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**  
**Formato de registro de datos para**  
**cálculo de indicadores anuales**



**Responsable :**

**Período a evaluar:**



Datos	Indicador relacionado	Meta	Resultado	Resultado período anterior	Observaciones
Número de celebraciones especiales relacionadas con personas	Celebraciones especiales relacionadas con personas	6			
Número de eventos participados	Participación de BU en eventos culturales	60%			
Número de invitaciones recibidas					
Número de ganadores	Cobertura de Premio a la Excelencia Caribe	20%			
Total de participantes					
Número de capacitaciones sobre mejora continua	Capacitaciones sobre mejora continua	2			
Objetivos cumplidos	Eficacia de la semana universitaria	95%			
Objetivos esperados					
Número de fechas celebradas	Eficacia de la celebración de fechas importantes	100%			
Total de fechas importantes de la UTB					
Objetivos alcanzados después de la realización de la jornada	Eficacia de las jornadas de convivencia de facultades	100%			
Objetivos planificados antes de la jornada					
Número revisiones o evaluaciones realizadas	Revisiones o evaluaciones de los procesos claves de BU	2			
Número de estudiantes satisfechos	Nivel de satisfacción en la semana universitaria	90%			
Número de estudiantes encuestados					
Número de premios externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	Premio externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	2			
Número de personas de BU que manifiestan estar satisfechos con BU	Percepción del personal sobre BU				
Número de personas vinculadas a BU					



**PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**Formato de registro de datos para cálculo de indicadores trimestrales**



**Responsable :**

**Período a evaluar:**

Datos	Indicador relacionado	Meta	Resultado	Resultado período anterior	Observaciones	
Número de actividades realizadas relacionadas con los grupos voluntarios	Obras de asistencia benéfica grupos voluntarios con servicios a la comunidad	3				
Número de eventos participados	Participación de BU en programas deportivos y culturales de la comunidad	60%				
Número de invitaciones recibidas						
Número de personas que manifiestan tener acceso a información sobre BU	Accesibilidad por parte del personal de BU de la información relevante	90%				
número de personas encuestadas						
Número de quejas recibidas	Quejas recibidas relacionadas con el servicio de BU	Menor a 8				
Número de padres que manifiestan estar satisfechos	Percepción de los padres de la calidad de los servicios de BU	90%				
Número de padres encuestados						

**Fuente:** Autores del proyecto

# CAPÍTULO 9.

## EVALUACIÓN DEL PROCESO DE BU

9. EVALUACIÓN  
DE BU



DEL PROCESO

En aras de conocer y profundizar un poco más en el proceso de identificación de oportunidades de mejora para el proceso de BU, se evalúa a continuación la satisfacción de los usuarios y el grado de cumplimiento con relación al EFQM.

## **9.1 VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

A finales del mes de Octubre de 2009 se ejecutó como parte de este proyecto una encuesta para medir la satisfacción de los principales clientes o usuarios de BU que son los estudiantes, se decidió trabajar sólo con los estudiantes debido a que todos los servicios de BU están orientados a los estudiantes y a pesar de que algunos de sus servicios pueden ser utilizados por otro tipo de clientes como por ejemplo el servicio de enfermería o la psicología clínica, esto no se cumple del todo.

El procedimiento para el cálculo de la muestra se describe anteriormente en el numeral 5. El formato de encuesta se encuentra en el Anexo B.

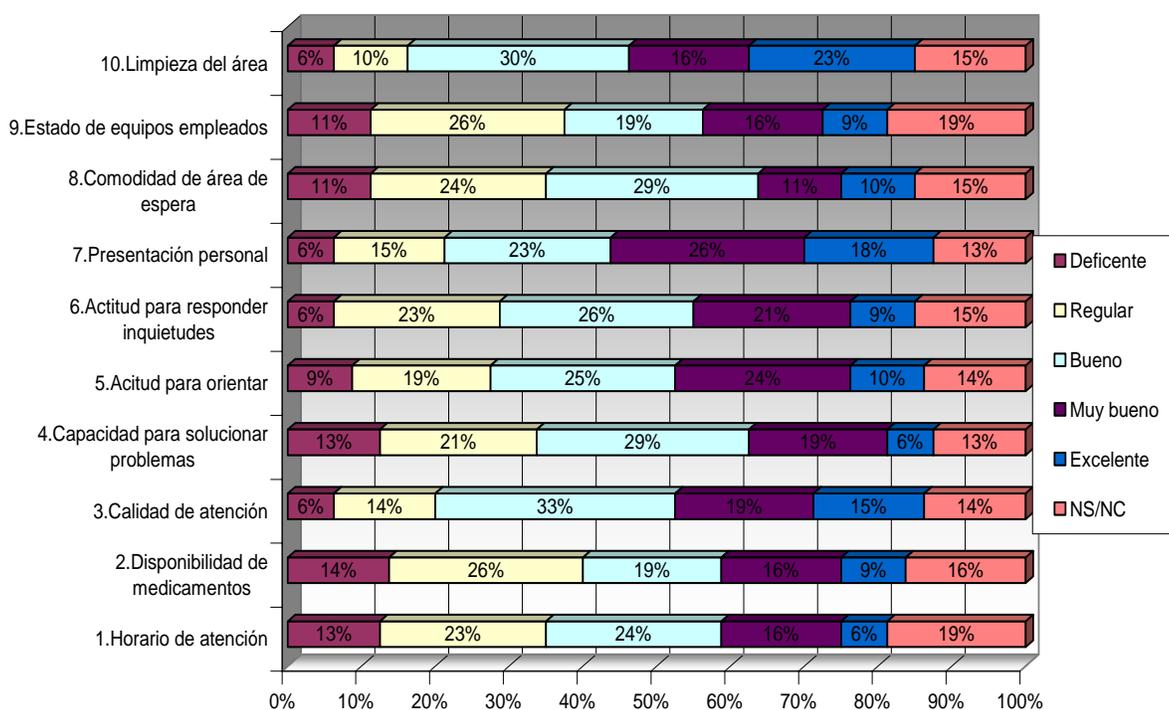
### **9.1.1 Resultados de la Satisfacción de los Usuarios**

Para un mejor análisis de los resultados se identificaron los servicios de cada Coordinación de BU y de esta manera los estudiantes pudieran plasmar su valoración de cada servicio. La enfermería a pesar de pertenecer a la Coordinación de Desarrollo Integral Social y Humano, se tomó como un criterio aparte para poder profundizar un poco más en su evaluación.

A continuación se muestran los hallazgos:

#### **9.1.1.1 Enfermería**

**Figura 13. Resultados de Enfermería.**



**Fuente.** Autores del Proyecto.

El servicio de enfermería se considera adecuado por los estudiantes cuando éstos lo califican como bueno, muy bueno o excelente. Teniendo en cuenta el 55.37% de los estudiantes encuestados considera este servicio como adecuado.

- **Ítems mejor valorados**

Los ítems con mayor puntaje corresponden a: Limpieza del área con un 23% y a Presentación personal con un 18%.

- **Ítems menos valorados**

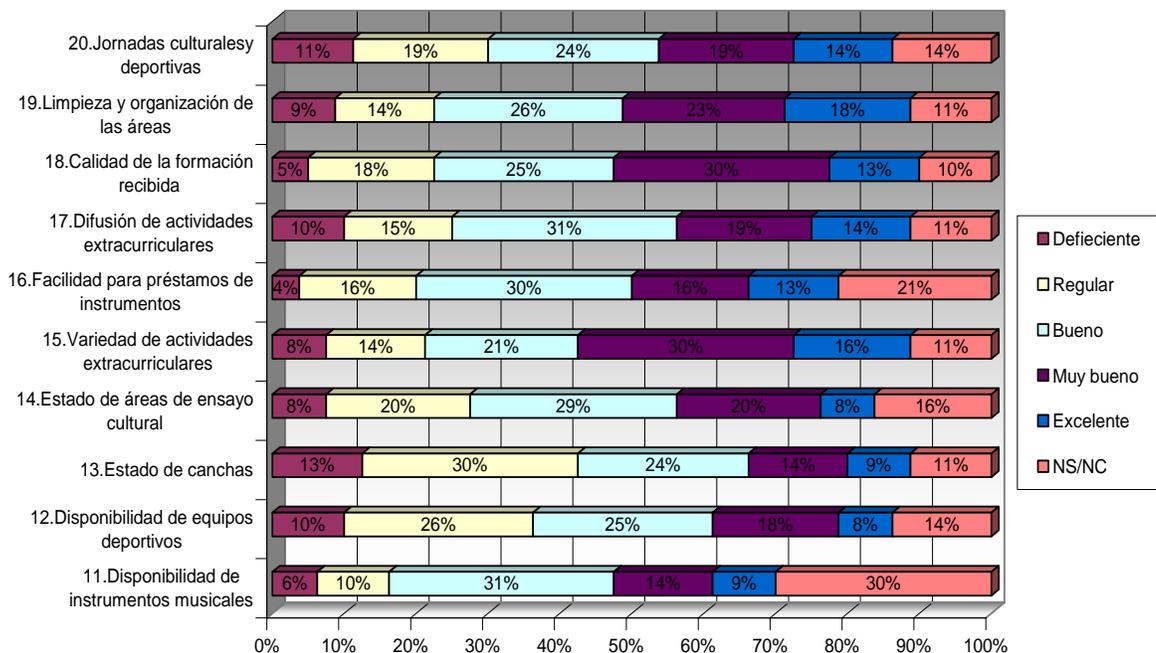
Los ítems con mayor puntaje que los estudiantes calificaron como deficiente corresponden a: Disponibilidad de medicamentos con un 14%, Capacidad para solucionar problemas, y Horario de atención con un 13%, convirtiéndose en los aspectos más importantes a ser mejorados.

- No sabe / no conoce

Los aspectos menos conocidos son el Horario de atención de enfermería y el Estado de los equipos. Una posible causa de la anterior podría deberse a que no se haya utilizado con frecuencia el servicio de enfermería.

### 9.1.1.2 Deporte y Cultura

**Figura 14. Resultados Deporte y Cultura.**



**Fuente.** Autores del Proyecto.

Con relación al criterio Deporte y Cultura el 58% de los estudiantes encuestados lo considera adecuado, al ser este porcentaje el acumulado de los porcentajes del promedio de los aspectos considerados como buenos, muy bueno y excelente.

- Ítems mejor valorados

Los ítems con mayor puntaje corresponden a: Limpieza y organización con un 18% con una valoración de excelente y con una valoración de Muy bueno; Variedad de actividades extracurriculares con y Calidad de la formación recibida, ambas con el 30%.

- Ítems menos valorados

Los ítems con mayor puntaje que los estudiantes calificaron como deficiente corresponden a: Estado de las canchas con un 13%, Jornadas deportivas y culturales con un 11%, Difusión de actividades extracurriculares con un 10% y Disponibilidad de equipos deportivos.

Estos aspectos se pueden mejorar en la medida en que se mejore la forma en la que son comunicadas las actividades extracurriculares a los estudiantes y se destinen recursos para mejorar el estado de las canchas, mejoramiento de la logística de las jornadas culturales y deportivas y se adquieran más equipos deportivos.

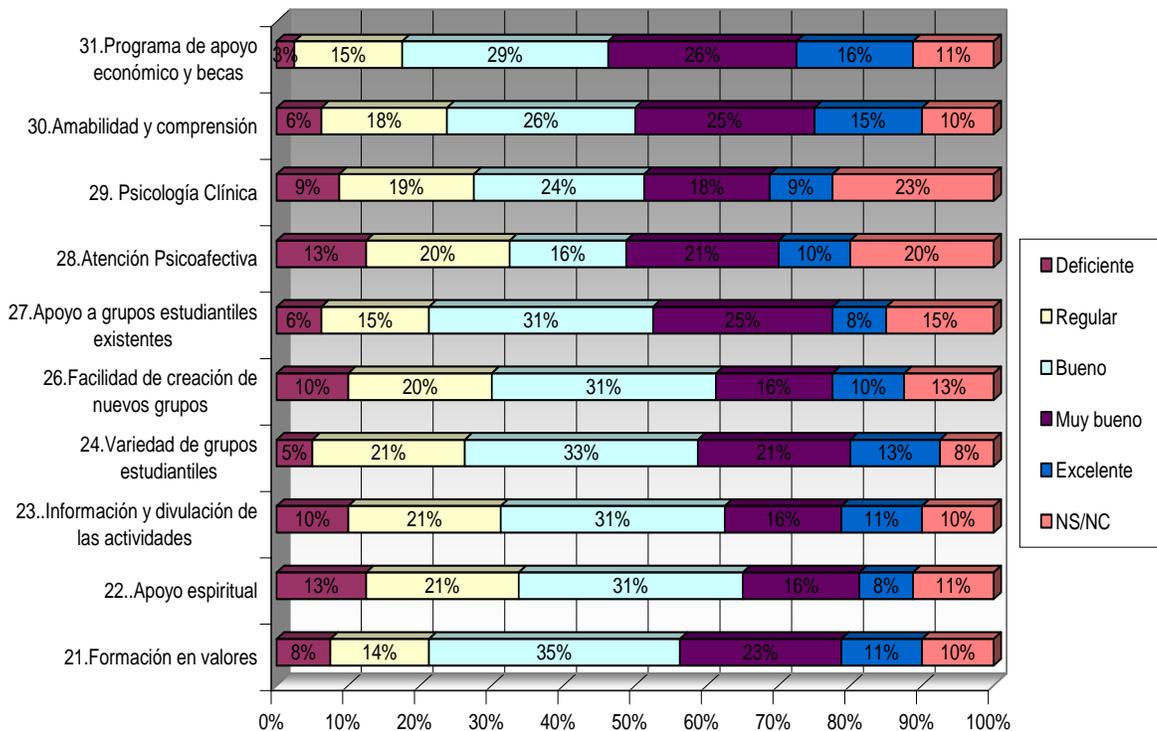
- No sabe / no conoce

El aspecto menos conocido es la Disponibilidad de instrumentos musicales con un 30%, lo cual puede deberse a que son pocos los estudiantes que hacen uso de los instrumentos musicales ya sea a manera de préstamo para aprovechamiento del tiempo libre o a que toca algún instrumento.

#### 9.1.1.3 Desarrollo Integral Social y Humano

El 60.5 % de los estudiantes encuestados consideran adecuados los servicios de esta coordinación, al considerarlos como buenos, muy bueno o excelentes.

**Figura 15. Resultados Desarrollo Integral Social y Humano.**



Fuente. Autores del Proyecto.

- Ítems mejor valorados

Los ítems con mayor puntaje corresponden a: Programa de apoyo económico y becas con un 16% y Amabilidad y comprensión con un 15%.

- Ítems menos valorados

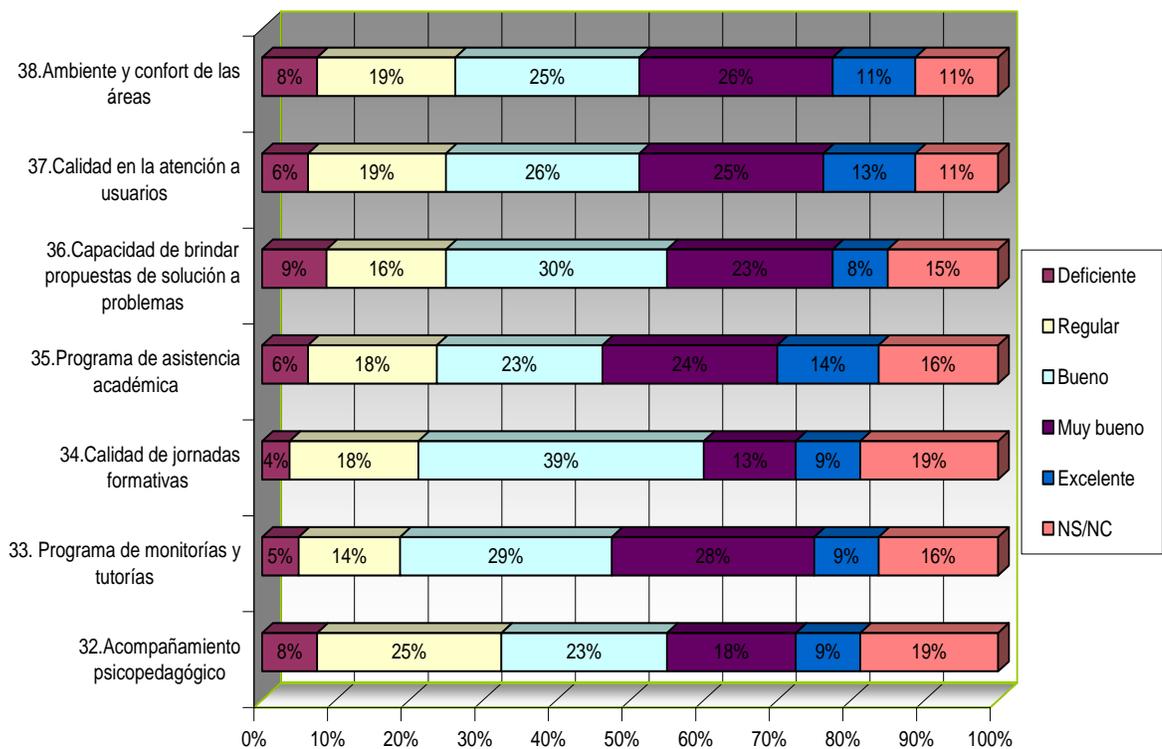
Los ítems con mayor puntaje que los estudiantes calificaron como deficiente corresponden a: Apoyo espiritual un 13%, Atención psicoafectiva con un 13%, e Información y divulgación de las actividades con un 10%, convirtiéndose en los aspectos más importantes a ser mejorados.

- No sabe / no conoce

Los aspectos menos conocidos son: Psicología Clínica con un 23%, Atención psicoafectiva con un 20% y Apoyo a grupos estudiantiles. Una posible causa de la anterior podría deberse a que no se hayan utilizado estos servicios.

#### 9.1.1.4 Centro de Servicio de Aprendizaje

**Figura 16. Resultados Centro de Servicio de Aprendizaje**



**Fuente.** Autores del Proyecto.

El 60 % de los encuestados consideran adecuados los servicios del Centro de Servicio de Aprendizaje, al calificarlos como buenos, muy bueno y excelentes.

- Ítems mejor valorados

Los ítems con mayor puntaje corresponden a: Programa de asistencia académica con un 14%, y la Calidad en la atención a usuarios con un 13%.

- Ítems menos valorados

El ítem con mayor puntaje que los estudiantes calificaron como deficiente corresponde a la Capacidad de brindar propuestas de solución a problemas con un 9%. Lo que puede deberse a que los estudiantes una vez termina la atención prestada no sienten del todo que la solución que se les fue brindada corresponde con lo que esperaban recibir, y el problema para ellos sigue latente. Una solución a esta situación sería evaluar una vez prestado el servicio la conformidad del mismo.

- No sabe / no conoce

Los aspectos menos conocidos son: Calidad de jornadas formativas un 19%, y Acompañamiento psicopedagógico con un 19%. Una posible causa de la anterior podría deberse a que no se hayan utilizado estos servicios o no se tenga conocimiento de que existen.

#### **9.4 EVALUACIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO BASADA EN EL MODELO EFQM**

A continuación se realiza una evaluación cualitativa a Bienestar Universitario de acuerdo con el Modelo Europeo de Excelencia-EFQM para Instituciones y Centros Educativos Versión PYME 2000, teniendo en cuenta los criterios establecidos por este modelo, de tal modo que sea posible identificar el estado de BU frente cada uno de puntos que se utilizan para evaluar el progreso de las entidades y de esta manera conocer puntos fuertes y débiles que conduzcan a la identificación de oportunidades de mejora.

Para la realización de esta evaluación se tomaron los criterios con los subcriterios más significativos del modelo y se realizó una entrevista con el Director de Bienestar Universitario y los demás colaboradores de la Dirección de BU para obtener la información correspondiente a cada criterio de la evaluación.

A continuación en la tabla 14, se muestran los hallazgos que se obtuvieron luego de evaluación a BU de acuerdo al modelo europeo.

**Tabla 16. Guía de Autoevaluación del EFQM.**

<b>GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
<b>CRITERIOS Y SUBCRITERIOS "AGENTES"</b>			
<b>Criterio 1.Liderazgo</b>			
<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Evidencia</b>
1.1.¿BU está comprometido con una gestión de calidad que tiene en cuenta los principios de calidad total?		x	Se tiene una gestión parcial debido a que sólo se monitorean ciertos servicios como los son la Inducción a estudiantes y la Reunión de padres de familia.
1.2.¿BU dirige activamente la mejora continua dentro de la institución y se implica con sus usuarios, proveedores y otras organizaciones externas ?		x	Se realiza una gestión hacia la mejora continua de manera parcial , ya que no se evalúan todos los servicios , por tanto no es posible conocer el estado de ellos y efectuar mejoras en caso de que sea necesario.
<b>Criterio 2.Política y Estrategia</b>			
2.1.¿BU define la misión , la visión, los principios, los valores y formula estrategias, proyectos y planes operativos basados en información relevante y global ?	x		BU se ajusta a la política institucional y a las exigencias legales , formulando planes y diseñando servicios .
2.2.¿ BU comunica e implementa estrategias y planes?	x		El plan anual de actividades se comunica a través de Calendario Maestro de Actividades , y el resto de planes se comunican a través de reuniones programadas o medios electrónicos.
<b>Criterio 3.Gestión del personal</b>			
3.1 ¿BU desarrolla y revisa planes para el personal?	NA	NA	Este criterio no aplica debido a que BU no realiza directamente la gestión del personal , este proceso le corresponde a la dependencia de Gestión Humana de la UTB.
3.2. ¿BU asegura la implicación y "empowerment" del personal?	NA	NA	
<b>Criterio 4.Recursos</b>			
4.1.¿BU gestiona los recursos financieros?	x		BU recibe un presupuesto por parte de la UTB para la realización de las actividades programadas , el cual utiliza y distribuye adecuadamente.
4.2.¿BU gestiona recursos de información?	x		BU asegura la disponibilidad de
4.3.¿BU gestiona la relación con los proveedores?	x		BU gestiona la relación con los proveedores y una vez se elige cual es el mejor de acuerdo a los requisitos del cliente y las características de los equipos a adquirir, se le envía esta información al departamento de Adquisiciones de la UTB para que concluya el proceso.
<b>Criterio 5.Procesos</b>			
5.1.¿BU se orienta a sus clientes?		x	No hay una orientación completa hacia los clientes, porque se desconocen factores importantes como sus requisitos.
5.2.¿BU gestiona su Sistema de Calidad?		x	El sistema de Calidad aún está en proceso de implementación.
5.3.¿BU gestiona los procesos claves para la generación de sus servicios?	x		Los subprocesos claves conducen a la generación de los servicios de BU
5.4.¿BU gestiona su proceso de mejora continua?		x	La mejora continua se realiza de manera parcial , debido a que no se evalúan todos los aspectos de BU.

<b>GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN</b>		
<b>CRITERIOS Y SUBCRITERIOS "RESULTADOS"</b>		
<b>Criterio 6.Satisfacción del cliente</b>		
<b>Subcriterios</b>	<b>Descripción</b>	<b>Evidencia</b>
6.1.Percepción que tienen los usuarios de BU de la calidad de los servicios ?	Existe una buena impresión por parte de los usuarios que BU ha evaluado como es el caso de la reunión de padres y el programa de inducción .	Existen formatos de recolección de información que demuestran los resultados de una buena percepción de los servicios que se han medido .
<b>Criterio 7.Satisfacción del personal</b>		
7.1.Percepción que tiene el personal de BU	No se tiene ninguna evidencia de que mida la satisfacción del personal.	
7.2. Otros indicadores relacionados con la satisfacción del personal		
<b>Criterio 8.Impacto social</b>		
¿Cuál es el impacto social de BU?	BU con los servicios del Premio a la Excelencia , la extracurricular de voluntariado y la gestión pastoral han logrado un impacto positivo en la comunidad.	Se han entregado 319 becas hasta y 280 matriculadas .El Programa de Pastoral ha realizado en este año 2 encuentros que a logrado vincular alrededor de 80 personas, Los estudiantes del voluntariado han realizados campañas en coleios y barrios vulnerables.
<b>Criterio 9.Resultados de la institución</b>		
9.1.Indicadores financieros de la actual institución	N/A	No se manejan indicadores financieros debido a que BU no maneja utilidades al ser sólo parte de la UTB y no una entidad independiente.
9.2.Indicadores de resultados educativos y del resto de los servicios prestados	Se tienen indicadores de algunos servicios , no de todos los servicios prestados.	No se existe evidencia de un control control y seguimiento permanente con los indicadores.

**Fuente.** Autores del Proyecto.

### 9.4.1 Resultados de la evaluación con el EFQM

Para sintetizar los resultados que se obtuvieron luego de la evaluación, se utiliza el esquema propuesto por el modelo para la realización de evaluaciones cualitativas para criterios “agentes” y “resultados”, el cual se muestra a continuación;

**Tabla 17.** Formato de Evaluación de EFQM.

FORMATO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA PARA BU DE LA UTB																		
FORMATO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA PARA CADA SUCRITERIO DE LOS CRITERIOS "AGENTES"																		
PUNTOS FUERTES:						EVIDENCIAS:												
2.1	2.2	4.1	4.2	4.3	5.3	8	Las evidencias se mencionan en la tabla anterior											
ÁREAS DE MEJORA:																		
1.1			1.2		5.1		5.2		5.4		6.1		7.1		7.2		9.2	
PUNTOS PARA VERIFICAR:																		

32

**Fuente.** Autores del Proyecto.

<sup>32</sup> MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EFQM PARA INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS VERSIÓN PYME 2000.Santillana Formación. Módulo I. Introductorio .Descripción del Modelo. Págs. 27.

## CONCLUSIONES

El diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad, fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, permite que a la comunidad estudiantil y en particular a los estudiantes se les preste un mejor servicio, facilitando el control y seguimiento de todas las actividades, lo que conduce a la adopción de la mejora continua como una cultura permanente para lograr la satisfacción de los usuarios.

Para la implementación de un sistema de gestión de calidad fué muy importante el apoyo de los colaboradores de BU y de la universidad en general debido a que el factor humano es la base principal e indispensable del éxito de un SGC. El apoyo del talento humano fué de suma importancia y se materializó básicamente en el otorgamiento de la información necesaria para conocer el proceso de BU y así poder realizar la documentación del sistema, en el aporte para detectar problemas en aras de mejorar el proceso y en el acompañamiento permanente durante todo el proceso.

El diagnóstico realizado permitió conocer el estado actual de la división de Bienestar Universitario para visualizar su situación respecto a la norma ISO 9001:2000 y elaborar un plan de acción para mejorar las no conformidades detectadas y adaptar a BU al cumplimiento de los lineamientos de la norma. Además se evaluó el proceso de BU teniendo en cuenta los requisitos del CNA y del EFQM y a través de un análisis DOFA, lo que permitió ampliar las oportunidades de mejora.

El SGC diseñado para todos los subprocesos que afectan el servicio que ofrece Bienestar Universitario de acuerdo con la norma ISO 9001, permitió asegurar el mejoramiento y mantenimiento de las actividades que se realizan dentro de BU a través de la estandarización.

El manual de calidad para la división de Bienestar Universitario como documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), muestra un resumen del SGC

de BU y debe ser utilizado conjuntamente con el resto de documentos del sistema como, por ejemplo, los procedimientos e instrucciones que derivan del propio Manual. Contiene la política de la calidad, la estructura organizativa de BU y una breve explicación de cada uno de los requisitos aplicables de la norma de referencia utilizada (ISO 9001). Por ello, constituye un excelente documento para la formación del personal y para entregar a cualquier parte interesada (clientes, proveedores, socios, etc.) que desee conocer la actividad y el funcionamiento general de BU.

Los indicadores establecidos para medir y controlar los subprocesos de la división de Bienestar Universitario ofrecen las bases para ampliar en control a todo el proceso de BU y garantizar un mejoramiento continuo, a través del análisis del comportamiento de los mismos.

El sistema de registro propuesto permitirá llevar las estadísticas para el sistema de calidad de la norma técnica ISO 9001, atendiendo los indicadores según el CNA y teniendo en cuenta los indicadores del EFQM, con el ánimo de apoyar el proceso de control.

## RECOMENDACIONES

A continuación se presentan una serie de recomendaciones producto del trabajo desarrollado y en que en la medida de las posibilidades de la Dirección de BU se deberán realizar con el ánimo de obtener mejoras en el proceso:

Para conservar el SGC en BU y acogerlo como parte de la cultura de la organización se requiere de compromiso constante de todos sus miembros con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo.

Debido a la cantidad de servicios que ofrece bienestar y a la alta carga laboral de sus actuales colaboradores, es necesario la colaboración de un profesional encargado de su seguimiento, comunicación, identificación de necesidades, oportunidades de mejora, con el ánimo de conservar una cultura de calidad en la prestación de los servicios de BU.

Con relación a los indicadores del sistema, deberán convertirse en un instrumento para la toma de decisiones y ayudar en el seguimiento y control de cada una de las acciones realizadas con el fin de mejorar continuamente los servicios prestados.

Debido que la participación del personal es de vital importancia para el éxito del SGC debe facilitarse la realización de reuniones para debatir situaciones que ocurran y generar nuevas ideas con el ánimo de motivar y fomentar la actitud hacia el cambio.

Se debe crear un buzón de sugerencias para uso exclusivo de BU que permita tener un contacto más directo y permanente con los usuarios de BU, de tal modo que sea posible detectar oportunidades de mejora de una manera rápida y fácil.

BU debe además establecer vínculos estratégicos de seguimiento entre la universidad y comunidad académica para garantizar una educación orientada a satisfacer la demanda.

Con el ánimo de adaptarse a los cambios de la demanda BU debe fundamentar y afianzar los principios que permitan el diseño de propuestas de nuevos servicios de acuerdo con las necesidades de la comunidad académica e implementar un Benchmarking regional, en aras de afianzar el liderazgo de la universidad, en cuanto al bienestar de los estudiantes, que permita sostener el nivel de credibilidad por parte de la comunidad.

Para atacar la desinformación que notamos en los resultados de la encuesta de satisfacción realizada, BU debe diseñar e implementar una propuesta de divulgación constante de sus servicios, teniendo en cuenta plantear una metodología flexible de tal modo que se aumente la comunicación y pueda atenderse más demanda, aumentando así el impacto de BU en la comunidad universitaria.

BU además debe establecer un programa de mantenimiento periódico de los equipos e instrumentos que se usan en BU teniendo en cuenta el presupuesto con el que cuenta BU, con el ánimo de evitar el deterioro y aprovechar mejor estos recursos.

Finalmente, se deberá diseñar e implementar un cronograma de capacitaciones de refuerzo de los temas relacionados con el SGC y las socializaciones de acuerdo a los documentos específicos del área de trabajo de cada miembro de BU para actualizar e informar acerca de los avances del SGC.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO, Ana María, LOZANO, Carolina y SANDOVAL, Jairo Antonio. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 al sistema de bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial.
- TIRADO MEJIA, A y otros. Nueva Historia de Colombia. Editorial Planeta, Bogotá 1989.
- Bienestar Universitario Políticas y Reglamento, Universidad Tecnológica de Bolívar, 2005.
- Ley 30 de 1992, Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia.
- CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009, Universidad tecnológica de Bolívar, Estatuto Orgánico.
- ESTATUTO ORGÁNICO, Publicado: Julio de 2009, CONSEJO ADMINISTRATIVO Acta No. 5 de junio 25 de 2009.
- MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EFQM PARA INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS VERSIÓN PYME 2000. Santillana Formación. Módulo I. Introductorio .Descripción del Modelo.
- ANA MARIA ARELLANO GARCIA, CAROLINA LOZANO TORRES, JAIRO ANTONIO SANDOVAL HERNANDEZ. diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 al sistema de bibliotecas de la universidad tecnológica de bolívar. Cartagena Colombia 2006.

- VIANNY JULIETH PALENCIA PEREZ, MARÍA ANGÉLICA MANTILLA LÓPEZ. Diseño, documentación, implementación y mejoramiento del proceso bienestar estudiantil dentro del sistema de gestión de calidad de la universidad industrial de Santander basado en la norma ISO 9001:2000. Bucaramanga, Colombia 2008

INTERNET.

[www.udi.edu.co](http://www.udi.edu.co)

[www.unitecnologica.edu](http://www.unitecnologica.edu).

[www.marketingenred.net](http://www.marketingenred.net)

[www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org).

[www.cna.gov.co](http://www.cna.gov.co)

[www.mypconsultores.es](http://www.mypconsultores.es)

[www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com)

# ANEXOS

---

## ANEXO A. Soporte de Información de Bienestar Universitario

### PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

A continuación se relaciona la participación de los estudiantes por programa en las diferentes actividades:

- **Orientación, consejería y acompañamiento académico**

En la tabla siguiente se resume la participación estudiantil, por programas, en esta tipo de actividades.

**Tabla 18.** Participación en actividades de bienestar: orientación, consejería y académico (Promedio semestre anual)

PROGRAMA	2005	2006	2007
ING. INDUSTRIAL	11	57	10
ING. ELÉCTRICA	2	0	0
ING. MECÁNICA	9	15	14
ING. ELECTRÓNICA	4	75	3
ING. DE SISTEMAS	2	30	10
ING. MECATRONICA	1	14	14
ING. CIVIL	1	8	3
AMBIENTAL	0	0	0
ADMON DE EMPRESAS	4	11	3
ECONOMIA	0	0	0
PSICOLOGIA	19	48	17
CONTADURIA	1	6	4
FINANZAS Y NEGOCIOS	4	31	7
COMUNICACIÓN SOCIAL	5	18	16
TEC. SISTEMAS	2	0	10
PADRES/MADRES DE FAMILIA	1	31	4
TOTAL	66	344	115

**Fuente;** Estadístico Bienestar Universitario – Universo promedio 2007: 160 Estudiantes Sistemas

- **Actividades deportivas, culturales y de recreación.**

La tabla resume la participación estudiantil, por programas, en actividades de esta

naturaleza.

**Tabla 19.** Participación en actividades de bienestar: deportivas, culturales y de recreación (promedio semestre anual)

PROGRAMA	2005	2006	2007
ING. INDUSTRIAL	119	212	74
ING. ELÉCTRICA	32	70	9
ING. MECÁNICA	112	138	51
ING. ELECTRÓNICA	128	163	97
ING. DE SISTEMAS	89	159	73
ING. MECATRONICA	61	63	14
ING. CIVIL	12	31	4
AMBIENTAL	0	0	0
ADMN DE EMPRESAS	40	18	13
ECONOMIA	14	11	5
PSICOLOGIA	20	61	19
CONTADURIA	24	6	6
FINANZAS Y NEGOCIOS	70	36	17
COMUNICACIÓN SOCIAL	23	34	6
TEC. SISTEMAS	25	35	6
TOTAL	769	1.037	394

**Fuente;** Estadístico Bienestar Universitario

- **Promoción y prevención de la salud. Atención servicios de enfermería.**

La tabla muestra resumidamente la utilización de este servicio por parte de los estudiantes adscritos a los distintos programas.

**Tabla 20.** Participación en actividades de bienestar: Atención servicios de enfermería

PROGRAMA	2006	2007
ING. INDUSTRIAL	262	138
ING. ELECTRICA	37	6
ING. MECANICA	187	58
ING. ELECTRONICA	243	100
ING. DE SISTEMAS	83	45
ING. MECATRONICA	59	31
ING. CIVIL	15	4
AMBIENTAL	0	3
ADMON DE EMPRESAS	0	0
ECONOMIA	0	2
PSICOLOGIA	124	52
CONTADURIA	0	0
FINANZAS Y NEGOCIOS	0	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	102	62
TEC. SISTEMAS	22	21
TOTAL	1134	525

**Fuente;** Estadístico Bienestar Universitario

- **Jornadas de Promoción y Prevención de la Salud en el último período.**

En la tabla se resume la participación de la comunidad, sobre todo empleados, en actividades de promoción y prevención de salud.

**Tabla 21.** Participación en actividades de bienestar: jornadas de promoción y prevención de la salud 1P08

ACTIVIDAD	SEDE TERNERA	SEDE MANGA
	Total Atendidos	Total Atendidos
Consulta Medica	25	50
Odontología	55	30
Citología	6	2
Vacunas (Tétano - Fiebre Amarilla)	91	30
Optometría	40	22
Profilaxis Oral	25	27
Densitometrías	87	0
Toxoide tetanico	123	57
Sarampión - Rubéola	268	107
Antiamentarilica	349	11
Total atendidos	1069	336

**Fuente:** Estadístico Bienestar Universitario - Universo: 180 Estudiantes promedio anual

- **Premio a la Excelencia y al Talento Caribe**

A la fecha se han otorgado 292 becas, de las cuales se han matriculado 239 estudiantes así:

**Tabla 22.** Participación en becas Premio a la Excelencia y al Talento Caribe

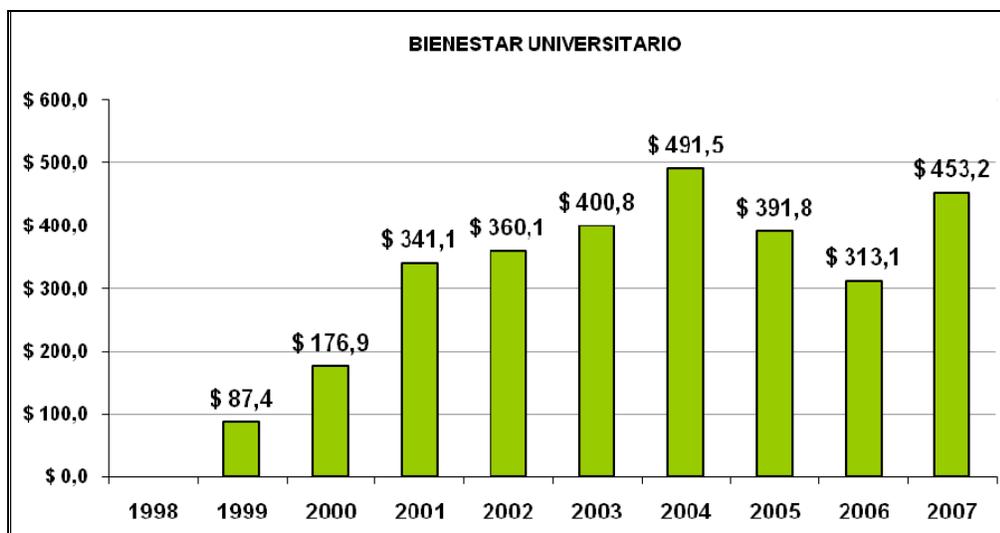
AÑOS	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Totales
Ing. Industrial	3	7	7	9	6	7	39
Ing. Eléctrica	0	1	0	0	2	2	5
Ing. Mecánica	4	3	3	2	2	3	17
Ing. Electrónica	4	9	8	3	6	8	38
Ing. Sistemas	4	8	6	4	5	5	32
Ing. Mecatrónica	5	1	7	1	1	6	21
Ing. Civil	3	0	1	1	0	1	6
Ing. Ambiental	0	0	0	0	0	1	1
Ing. Química	0	0	0	3	0	0	3
Ing. General	0	0	1	0	6	0	7
Psicología	5	6	3	1	2	0	17
Comunicación Social	2	1	0	1	2	0	6
Ciencias Políticas Internacionales	0	0	0	1	1	0	2
Contaduría	4	1	2	1	4	0	12
Economía	1	0	0	1	2	0	4
Admón. de Empresas	2	1	1	1	2	0	7
Finanzas y Negocios	4	3	2	1	4	3	17
Tecnología en Sistemas	3	1	0	1	0	0	5
<b>TOTALES</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>239</b>

**Fuente:** Estadístico Bienestar Universitario

- **Asignación presupuestal de bienestar universitario**

La figura registra la asignación presupuestal de Bienestar en los últimos 10 años.

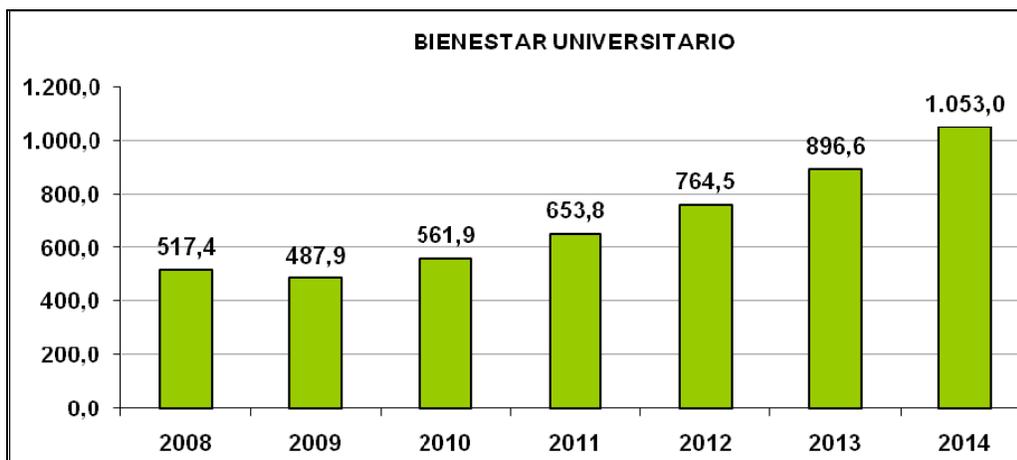
**Figura 17.** Asignación presupuestal de Bienestar en los últimos 10 años



**Fuente:** Dirección Financiera – 1P-2008

De igual manera se muestra la proyección de la asignación presupuestal para los próximos años.

**Figura 18.** Proyección de la asignación presupuestal de Bienestar al 2014



**Fuente:** Dirección Financiera – 1P-2008

## ANEXO B. Formato de Encuesta de Satisfacción y Requisitos del Cliente.

 <p style="font-size: small;">Universidad Tecnológica de Bolívar CARTAGENA DE INDIAS</p>	<p><b>PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b></p> <p><b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR BU</b></p>	 <p style="font-size: small;">BU Bienestar Universitario</p>				
<p>Es de mucha importancia para Bienestar Universitario que usted como usuario de sus servicio le ayude a evaluar sus servicios , de tal modo que sea posible la identificación de puntos débiles y fortalezas que conducirán al diseño de estrategias de mejoramiento.</p>						
<p>Marque con una X la casilla correspondiente a su valoración para cada uno de los aspectos mencionados , de acuerdo a lo siguiente: 1.Deficiente    2.Regular    3.Bueno    4.Muy bueno    5.Excelente</p>						
Criterio / valoración	1	2	3	4	5	NS/NC
<b>Criterio. Enfermería</b>						
1.Horario de atención						
2.Disponibilidad de medicamentos						
3.Calidad de atención						
4.Capacidad para solucionar el problemas						
5.Acitud para orientar						
6.Actitud para responder inquietudes						
7.Presentación personal						
8.Comodidad de área de espera						
9.Estado de equipos empleados						
10.Limpieza del área						
<b>Criterio. Deporte y cultura</b>						
11.Disponibilidad de instrumentos musicales						
12.Disponibilidad de equipos deportivos						
13.Estado de canchas						
14.Estado de áreas de ensayo cultural						
15.Variedad de actividades extracurriculares						
16.Facilidad para préstamos de instrumentos						
17.Difusión de actividades extracurriculares						
18.Calidad de la formación recibida						
19.Limpieza y organización de las áreas						
20.Jornadas culturales y deportivas						
<b>Criterio. Desarrollo Integral ,social y humano</b>						
21.Formación en valores						
22..Apoyo espiritual						
23..Información y divulgación de las actividades						
24.Variedad de grupos estudiantiles						
26.Facilidad de creación de nuevos grupos						
27.Apoyo a grupos estudiantiles existentes						
28.Atención Psicoafectiva						
29. Psicología Clínica						
30.Amabilidad y comprensión						
31.Programa de apoyo económico y becas						
<b>Criterio.Centro de Servicio de Aprendizaje</b>						
32.Acompañamiento psicopedagógico						
33. Programa de monitorías y tutorías						
34.Calidad de jornadas formativas						
35.Programa de asistencia académica						
36.Capacidad de brindar propuestas de solución						
37.Calidad en la atención a usuarios						
38.Ambiente y confort de las áreas						

**PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO****ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LOS REQUISITOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

Es de mucha importancia para Bienestar Universitario que usted como usuario de sus servicios le ayude a identificar los requisitos que usted considera importantes para que se preste un servicio con calidad, de tal modo que enfoquen esfuerzos en la consecución del cumplimiento de dichos requisitos. Por lo anterior solicitamos diligenciar esta encuesta de manera objetiva y agradecemos de antemano su colaboración.

Manifieste el grado de importancia que tiene para usted cada uno de los ítems que se muestran a continuación con relación a Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Bolívar y los servicios que éste presta a la comunidad universitaria. Para esto escriba la valoración que considere en la casilla " Nivel de importancia", teniendo en cuenta lo siguiente: **1.Sin importancia** **2.Poco importante** **3.Importante** **4.Muy importante** **5.Demasiado importante**

	Ítem	Aspecto valorado	Nivel de importancia
<b>Elementos tangibles</b>	1	Equipamiento de aspecto moderno dentro de BU	
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	
	3	Apariencia pulcra del personal de BU	
	4	Materiales, equipos e instrumentos atractivos	
<b>Fiabilidad</b>	5	Cumplimiento de las promesas	
	6	Interés en la resolución problemas	
	7	Realizar el servicio bien a la primera vez	
	8	Concluir en el plazo prometido	
	9	No cometer errores	
<b>Capacidad de respuesta</b>	10	Personal de BU comunicativos	
	11	Personal de BU rápidos y activos	
	12	Personal de BU dispuesto a ayudar	
	13	Personal de BU que respondan a los usuarios	
<b>Seguridad</b>	14	Personal de BU que transmita confianza	
	15	Clientes seguros con su proveedor	
	16	Personal de BU amable	
	17	Personal de BU bien formado	
<b>Empatía</b>	18	Atención personalizada a los usuarios de BU	
	19	Horario de atención a usuarios de amplia cobertura	
	20	Preocupación por los intereses de los usuarios	
	21	Comprensión por las necesidades de los usuarios	
¿Otro(s) factor(es) importante(s)? Si NO ¿Cúal(es)?:			
	22		

**ANEXO C. Sistema de Registro de Indicadores de Bienestar Universitario de  
la UTB**

SISTEMA DE  
REGISTRO DE  
INDICADORES DE  
BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE  
LA U.T.B.

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
EFQM	Gestión mejora de las condiciones del personal	Semestral	Gestión del personal	Pertinencia	Número de actividades encaminadas a la mejora de las condiciones del personal	2	
EFQM	Celebraciones especiales relacionadas con personas	Anual	Gestión del personal	Pertinencia	Número de celebraciones especiales relacionadas con personas	6	
1Nivel	Participación de BU en eventos culturales	Anual	Impacto Social	Impacto	(Número de eventos participados/ número de invitaciones recibidas)*100	60%	
2Nivel	cobertura de Premio a la Excelencia Caribe	Anual	Impacto Social	Impacto	(Número de ganadores/total de participantes) * 100	20%	
EFQM	Obras de asistencia benéfica grupos voluntarios con servicios a la comunidad	Trimestral	Impacto Social	Impacto	Número de actividades realizadas relacionadas con los grupos voluntarios	3	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
EFQM	Participación de BU en programas deportivos y culturales de la comunidad	Trimestral	Impacto Social	Impacto	(Número de eventos participados/ número de invitaciones recibidas)*100	60%	
EFQM	Capacitaciones sobre mejora continua	Anual	Liderazgo	Pertinencia	Número de capacitaciones sobre mejora continúa	2	
EFQM	Actividades de mejora implementadas	Semestral	Liderazgo	Pertinencia	(Número de actividades de mejora planificadas / Número de actividades de mejora desarrolladas)*100	100%	
CNA	Servicios de Bienestar Universitario	Semestral	Política y Estrategia	Servicio	Número de servicios dirigidos a estudiantes.  Número de servicios dirigidos al personal administrativo.	10	



ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
					<p>bienestar institucional.</p> <p>Porcentaje de estudiantes del programa que conoce los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.</p>	80%	
EFQM	Planes y acciones que apuntan al cumplimiento de la misión de BU	Semestral	Política y Estrategia	Pertinencia	Número de planes desarrollados relacionados con el cumplimiento de la misión de BU	2	
EFQM	Planes y acciones que apuntan al	Semestral	Política y Estrategia	Pertinencia	Número de planes desarrollados relacionados con el	3	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
	cumplimiento de la visión de BU				cumplimiento de la visión de BU		
1NIVEL	Cumplimiento de las Actividades Programadas	Semestral	Procesos	Eficacia	(Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) *100	90%	
2NIVEL	Vinculación de estudiantes en Actividades Extracurriculares	Semestral	Procesos	Servicio	(Total de estudiantes matriculas en extracurriculares/ total de estudiantes matriculados en el período)*100	10%	
2NIVEL	Eficacia del Programa de Asistencia Académica	Semestral	Procesos	Servicio	(Número de estudiantes que me mejoran académicamente/ total de estudiantes que recibieron asistencia académica)*100	50%	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
2NIVEL	Eficacia de Campañas	Semestral	Procesos	Servicio	(Objetivos planificados de la campaña/objetivos alcanzados) *100	95%	
2NIVEL	Índice de Atención en Orientación Espiritual	Semestral	Procesos	Servicio	Número de estudiantes que participaron en orientación espiritual	15	
2NIVEL	Índice de usuarios en actividades de salud física -preventiva	Semestral	Procesos	Servicio	(Número de estudiantes que participaron en actividades de salud física -preventiva / Número de estudiantes programados a atender) * 100	80%	
2NIVEL	Índice de Estudiantes vinculados a grupos Estudiantiles	Semestral	Procesos	Servicio	Número de estudiantes vinculados a grupos estudiantiles	80	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
2NIVEL	Índice de Grupos Estudiantiles	Semestral	Procesos	Servicio	Número de grupos que se encuentran en la UTB	14	
2NIVEL	Participación de estudiantes en Programa de Inducción	Semestral	Procesos	Servicio	(Número de estudiantes que participaron en programa de inducción/ total de estudiantes que ingresaron en el primer semestre de ese período) * 100	95%	
2NIVEL	Eficacia de la semana de Orientación y Consejería	Semestral	Procesos	Servicio	(Número de estudiantes que asistieron/ total de estudiantes pronosticados a asistir)*100	80%	
2NIVEL	Nivel de satisfacción en Asesorías Psicológicas				(Número de personas satisfecha / Número de personas encuestadas)*100		

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
		Semestral	Procesos	Calidad		90%	
2NIVEL	Índice de satisfacción de actividades de Asesoría Psicológica	Semestral	Procesos	Servicio	(Número de personas satisfechas / número de personas encuestadas)*100	90%	
2NIVEL	Eficacia de la Semana Universitaria	Anual	Procesos	Eficacia	(Objetivos cumplidos/ objetivos esperados)*100	95%	
2NIVEL	Eficacia de la celebración de fechas importantes	Anual	Procesos	Eficacia	(Número de fechas celebradas/ total de fechas importantes de la UTB)*100	100%	
2NIVEL	Eficacia de las jornadas de convivencia de facultades	Anual	Procesos	Eficacia	(Objetivos alcanzados después de la realización de la jornada/objetivos planificados antes de la jornada ) *100	100%	
EFQM	Revisiones o evaluaciones de los procesos claves de BU	Anual	Procesos	Calidad	Número revisiones o evaluaciones realizadas	2	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
2NIVEL	Cobertura del plan padrino	Semestral	Recursos	Eficiencia	(Número de subsidios otorgados / Número de aspirantes al plan)*100	50%	
EFQM	Accesibilidad por parte del personal de BU de la información relevante	Trimestral	Recursos	Pertinencia	(Número de personas que manifiestan tener acceso a información sobre BU/número de personas encuestadas )*100	90%	
1NIVEL	Nivel de satisfacción estudiantes	Semestral	Satisfacción del Cliente	Calidad	(Número de estudiantes satisfechos /número de estudiantes encuestados)*100	90%	
2NIVEL	Nivel de Satisfacción en Programa de Inducción	Semestral	Satisfacción del Cliente	Calidad	(Número de estudiantes satisfechos por la inducción /número de estudiantes encuestados)*100	90%	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
2NIVEL	Nivel de satisfacción en la semana universitaria	Anual	Satisfacción del Cliente	Calidad	(Número de estudiantes satisfechos / número de estudiantes encuestados)*100	90%	
2NIVEL	Nivel de satisfacción de los egresados en Jornadas de Integración	Semestral	Satisfacción del Cliente	Servicio	(Número de estudiantes satisfechos / número de estudiantes encuestados)*100	90%	
EFQM	Quejas recibidas relacionadas con el servicio de BU	Trimestral	Satisfacción del Cliente	Calidad	Número de quejas recibidas	Menor a 8	
EFQM	Percepción de los padres de la calidad de los servicios de BU	Trimestral	Satisfacción del Cliente	Impacto	(Número de padres que manifiestan estar satisfechos/número de padres encuestados)*100	90%	

ORIGEN	INDICADOR	FRECUENCIA	CRITERIOS	ATRIBUTOS	CÁLCULO	META	VALORACIÓN
EFQM	Premio externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	Anual	Satisfacción del Cliente	Impacto	Número de premios externos concedidos a los estudiantes relacionado con BU	2	
EFQM	Ausentismo de empleados de BU	Semestral	Satisfacción del personal	Eficiencia	(sumatoria de personas ausentes por día/ Número de días de trabajo en el semestre)	Menor a 2	
EFQM	Percepción del personal sobre BU	Anual	Satisfacción del personal	Impacto	(Número de personas de BU que manifiestan estar satisfechos con BU/número de personas vinculadas a BU) *100	95%	

