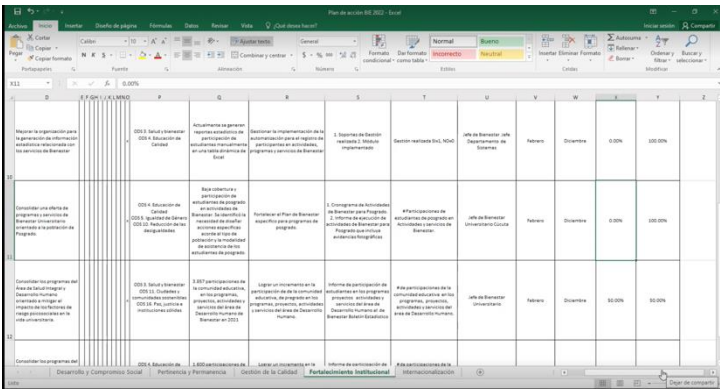
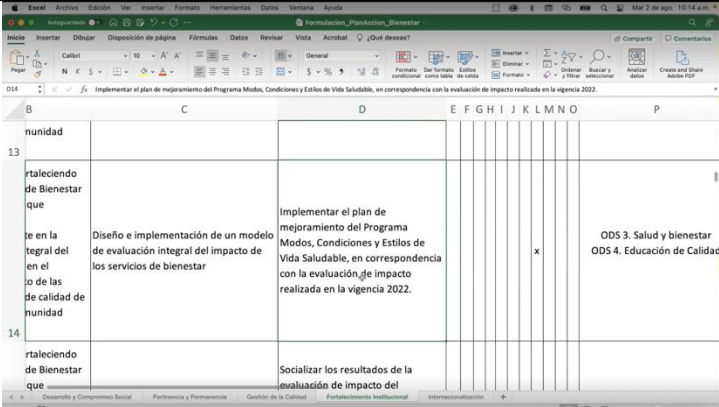


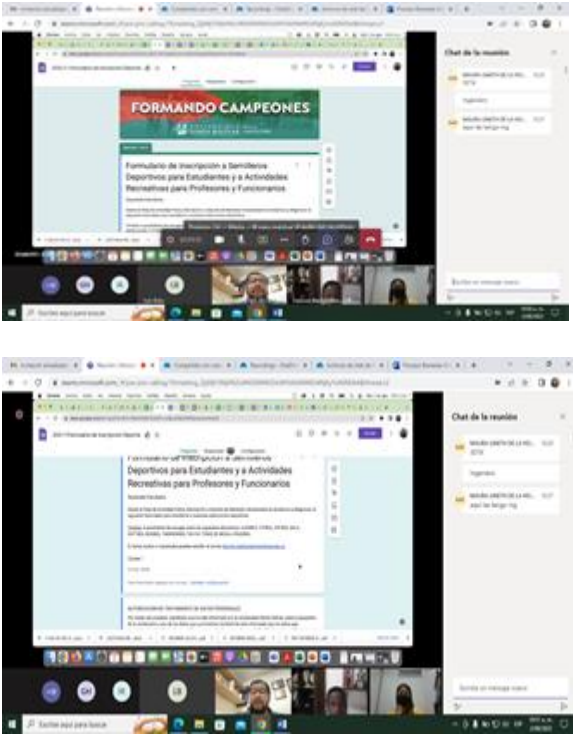




<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	Bienestar Universitario		
<b>Entrevistados:</b>	Iris Valero, François Barrera, Susana Hernández, Andrés Pérez, Dana Monsalve. Barranquilla Remberto de la Hoz, Gina Cuesta, Rina Orozco, Mariano Castañeda, Ader Maestre, Aura de la Hoz, Erlin Álvarez		
<b>Auditor (es):</b>	Luis Brito y Angélica María Sánchez Monsalve		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>02-08-2022</b>	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	<b>19-07-2022</b>
<b>Lista de verificación</b>			
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> o (Ok, NC, Fort, etc)
4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto	Cuáles de los aspectos Interno y Externo identificados en el contexto de la universidad impactan en el proceso	<p>Iris: Los aspectos internos identificados son los objetivos de calidad y la misión Institucional. Los externos la normatividad expedida por el MEN y CESU.</p> <p>Remberto: La normatividad vigente, el decreto 1330, los lineamientos de bienestar, los referente que cada área de bienestar tiene muy propios de su actividad, la caracterización de los estudiantes, el resultados de las pruebas saber, disposiciones del ministerio de salud, lineamientos de procesos de formación en cultura y deporte.</p>	Ok
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cómo verifica el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas del proceso?	<p>Iris: Se tiene en cuenta su rol dentro de la Universidad, en los procedimientos se identifican los usuarios de los servicios y se da cumplimiento a los definido en estos.</p> <p>Remberto: En la caracterización del proceso los se identifican las partes interesadas, se identifican los usuarios de los servicios, ya sean estudiantes, profesores y personal administrativo, también se identifican sus necesidades y expectativas frente a los servicios haciendo un monitoreo permanente de los procesos de evaluación, se tienen también en cuenta la caracterización de los estudiantes que se realiza al ingreso de la Institución y se planean las actividades para satisfacerlas ya sea en el área psicosocial, psicoafectiva, económica o académica. Otra herramienta es la evaluación del impacto de los servicio ofrecidos identificando las oportunidades de mejora.</p> <p>OBS: Se debería tener una mejor identificación de los requisitos de las partes interesadas, en especial la de los estudiantes para poder garantizar temas de seguridad y salud a la hora de utilizar los escenarios deportivos, los parques biosaludables y en general las instalaciones que se utilicen ya sean de propiedad de la Institución o de un tercero. Para tal fin se debería tener en cuenta la</p>	Obs

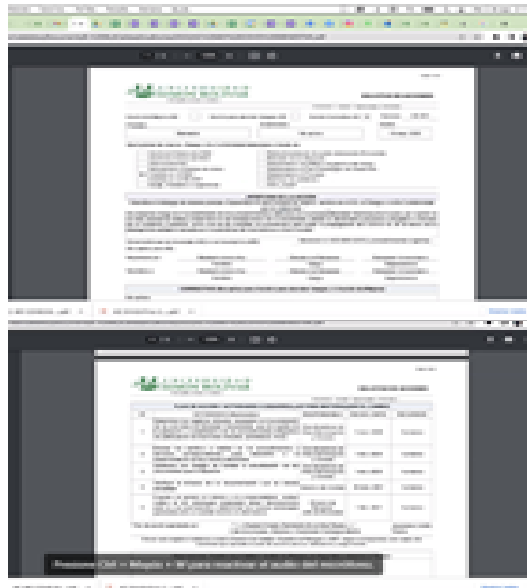
		normatividad existente en esas área aunque no sea exigible para la Institución, como la ley de comida chatarra.	
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Como se asegura de que la operación del proceso se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz	<p>Iris: Principalmente se tiene la formulación del plan de acción, se organizan por área y cada una tienen unos objetivos específicos que se realizan semestralmente. Se divulgan las actividades de Bienestar que obedecen a un cronograma, se hacen las respectivas convocatorias e inscripciones, luego se ejecutan las actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos y luego se hace el seguimiento de los indicadores, realizando los ajustes que se consideren necesarios de acuerdo al comportamiento de los mismos.</p> <p>Remberto: La misma dinámica que se hace en la sede de Cúcuta.</p> <p>OBS CÚCUTA: No se evidencia en el plan de acción 2022 avance en el indicador de Fortalecer el plan de bienestar específico para programas de en Cúcuta, a pesar de que se han realizado algunas actividades.</p>  <p>OBS BARRANQUILLA: NO se evidencia en al plan de acción 2022 avance en el indicador de implementar el plan de mejoramiento del programa modos, condiciones y estilos de vida saludable a pesar de que se han realizados algunas actividades, que no han sido ponderadas para saber el grado de avance.</p>	Obs

		 <p>Las actividades se han realizado, según lo contemplado en plan de acción, se toma como muestra actividades en posgrados.</p>	
<p>5.1.2 Enfoque al cliente</p>	<p>Cómo se identifican los requisitos del estudiante (de porte)</p>	<p>Cúcuta: Los estudiantes se inscriben a las actividades programadas, para el préstamo de elementos se registra. A través de los estudios de impacto, caracterización y solicitudes de los estudiantes se determinan las disciplinas a ofrecer.</p>   <p>Barranquilla: Lo mismo que en Cúcuta, se hacen encuestas en línea y utilizando las redes sociales para identificar las nuevas oferta.</p>	<p>Ok</p>

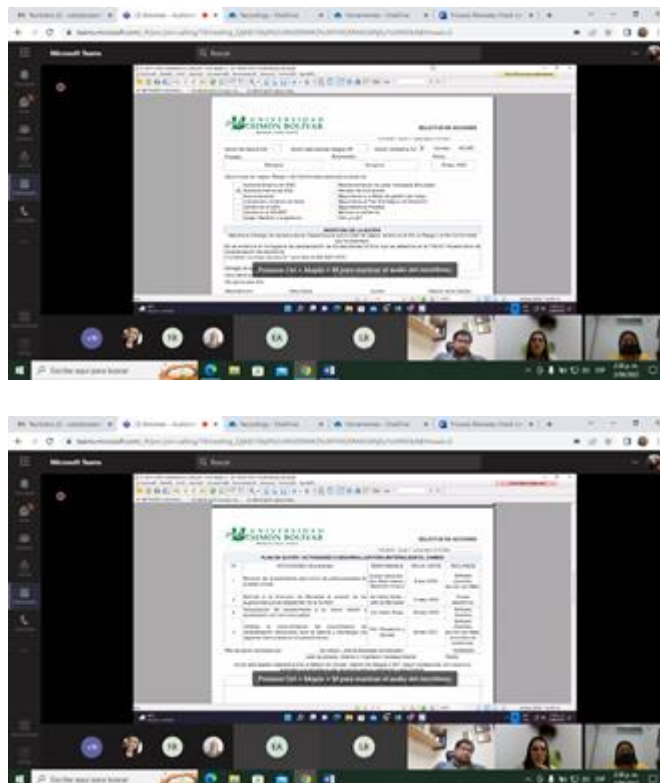
		 <p>Acorde a las encuestas de estilos de vida, se identifican las necesidades de deportes, esa fuente es a través de encuentros de estudiantes, o ferias estudiantiles</p>	
5.2. Política	Conoce la política del SIG y su elemento en calidad	<p>Cúcuta Iris: se muestra conocimiento de la Política, mencionando que la gestión de calidad, medio ambiente, SST, riesgos, impactan en la misión y visión de la universidad, en la caracterización del proceso, medidas de la SST, en ambiental en el desarrollo sostenible cuidado de los recursos en los administrativos y estudiantes, cultura de la convivencia, estamos muy articulados con gestión ambiental, operacionalizar esa política.</p> <p>Remberto: en concordancia con lo mencionado, entiendo que los elementos como los del sistema integrado de gestión, que Iris menciona, impacta en los procesos, coadyuvar en los procesos principales para dar cuenta de la razón del ser de nuestra institución, estamos incorporados en la gestión de calidad.</p>	Ok
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	Cómo se definen y asegura el cumplimiento de las	<p>Cúcuta: Tiene claridad sobre la estructura de su dependencia y el que hacer de cada proceso, mencionado el manual de funciones en el cual se especifican los roles,</p>	Ok

	responsabilidades al interior del proceso	<p>la estructura, el alcance, permitiendo visibilizar su rol en la ejecución de programas, proyectos etc.</p> <p>Dentro del proceso de control menciona el cumplimiento y funcionamiento, contando con el plan de acción, informe de gestión, se verifica el cumplimiento, así mismo en las reuniones periódicas, los indicadores y las evaluaciones de desempeño también son insumo.</p> <p>Barranquilla: Refiere que las dos sedes funcionan igual, dada la estructura orgánica, lo cual funcionan por áreas cada una en su enfoque, se evidencia en el reglamento y política de B.U, ratifica sobre los manuales de funciones, el plan de acción, en cuanto a la ejecución de proyectos, existe una diferencia en el enfoque, pero con los mismos propósitos.</p>	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Cómo se mide la eficacia de los controles diseñados para gestionar los riesgos del proceso	<p>Matriz de riesgos</p>  <p><b>Reemberto:</b> en pandemia la sede de Barranquilla incumplió actividades y o eventos, baja cobertura en los servicios, se reestructuran acciones según imagen:</p>  <p>Acciones correctivas:</p>	Ok


Barranquilla:

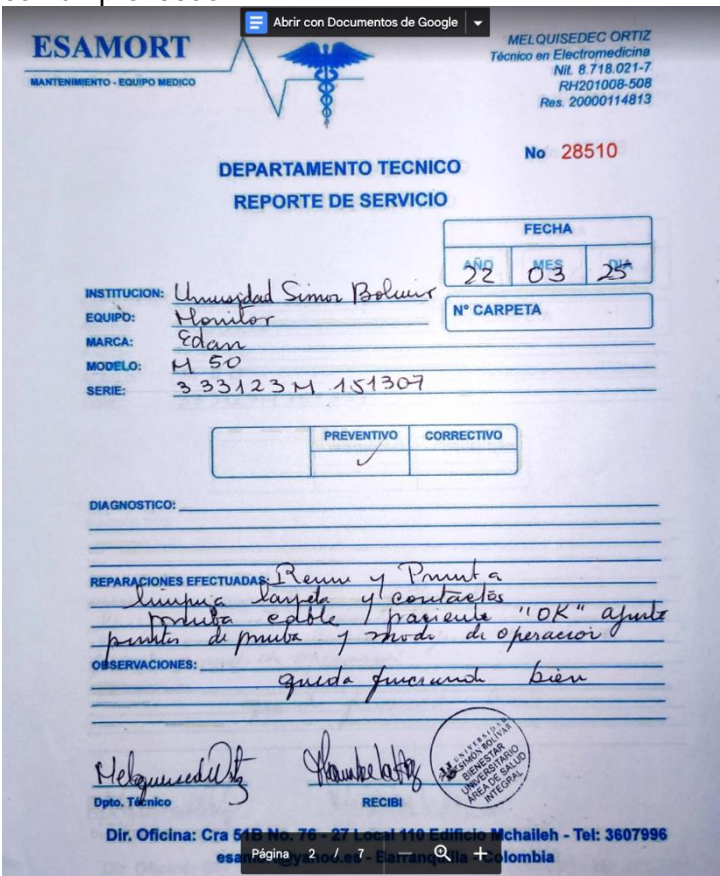


Cúcuta:

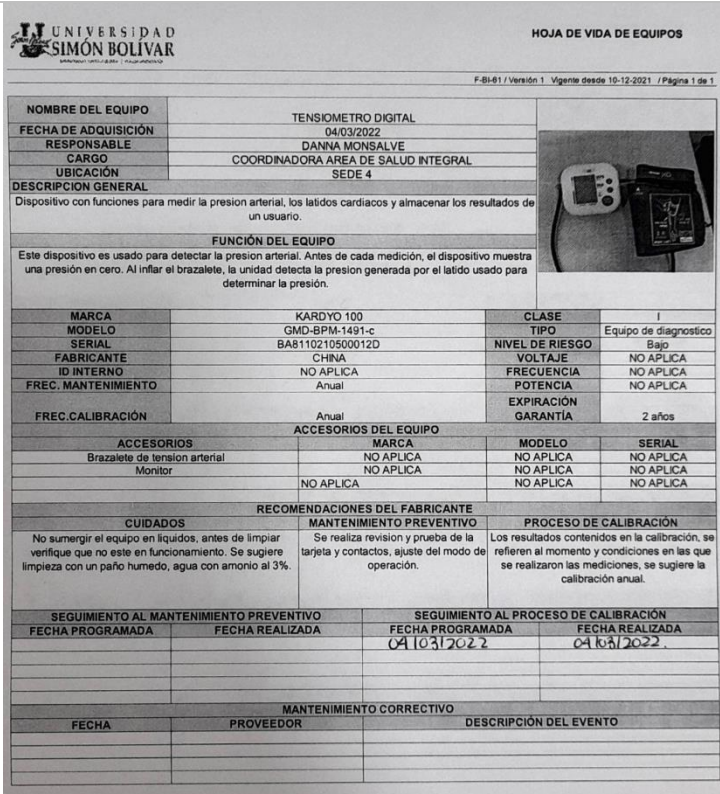





<p>6.3 Planificación de los cambios</p>	<p>Qué cambios se han realizado en el proceso</p>	<p>Barranquilla y Cúcuta: Para atender la emergencia sanitaria, se cambiaron algunos procedimientos, como el de la caracterización, algunas actividades que se realizaban presencialmente se pasaron a modalidad virtual o remota (AC 461 COVID)</p> 	<p>Fortaleza</p>
<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p>	<p>Qué acciones se llevan a cabo para garantizar el ambiente (Físico-Social) necesario para el desarrollo de las actividades de bienestar</p>	<p>Barranquilla: En la infraestructura física se realizaron reformas locativas en las oficinas de la casa de Bienestar ubicada en la Sede 2, en la sede de la perla primer piso también se realizaron remodelaciones (Auditorio, museo del fundador y salón de los espejos) Para ser utilizadas en actividades de cultura y de extensión. En el área de deporte se está actualmente interviniendo la cancha sintética de la sede 2, que presentaba deterioro en la estructura metálica. En infraestructura tecnológica se han adquirido nuevos equipos de cómputo y renovado otros, así como la red wifi de la sede de la perla, así como otros equipos que están pendiente de ser entregados. Además se está desarrollando un sistema de información para mejorar la gestión de la información, dada la gran cantidad generada por el proceso. En cuanto al ambiente laboral, fue afectado por el trabajo intenso derivado de la pandemia, fue necesario tomar acciones (clubes de práctica de deportes, rumbaterapia, senderismo, etc.) por los coordinadores de áreas para propender por el bienestar del personal.</p> <p>Cúcuta: Infraestructura física; adecuación salón de danza, traslado oficina de coordinación de cultura, reubicación puerta de acceso para atención psicosocial, con rampa para favorecer a las personas con movilidad reducida, desde acondicionamiento físico se hizo el encerramiento de la piscina para cumplir con la normatividad vigente. En cuanto al talento humano se vinculó una persona adicional de desarrollo humano y un auxiliar de enfermería.</p>	<p>Fortaleza</p>

		En lo referente a infraestructura tecnológica, los nuevos equipos de cómputo que permiten la atención remota.	
7.1.5.1. Recursos de seguimiento y medición - Generalidad es	Con qué recursos cuenta para realizar el seguimiento y la medición de su proceso, son éstos suficientes para asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados.	<p>Iris: Se cuenta con recursos humanos y tecnológicos, se requiere mejorar los recursos tecnológicos y financieros.</p> <p>Remberto: Se cuenta con suficiente recurso humano, físicos y financieros para cumplir con la cobertura y calidad de los servicios, se requiere mejorar los recursos tecnológicos, especialmente el sistema de información, dado que se debe realizar muchas actividades de tratamiento de alto volumen de datos de manera manual.</p>	Ok
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones	Utilizan algún equipo de medición para la prestación del servicio, requiere ser calibrado periódicamente.	<p>Remberto: Se utilizan en el área de salud, tienen mantenimiento preventivo y de calibración que se realiza con un proveedor.</p>  <p>Iris: Se manejan glucómetros, termómetros, balanzas y los tensiómetros que necesitan mantenimiento y calibración que se realiza con un proveedor.</p>	Ok



			
7.1.6 Conocimientos de la organización	Cómo identifica, mantiene, comparte y actualiza el conocimiento requerido para la prestación del servicio	<p>Iris: El contacto permanente con los directores de programas, la consolidación de la información a través de los indicadores, comunicación con los pares en la sede Barranquilla, las reuniones de trabajo que se hacen periódicamente, la actualización de los procedimientos. Se tiene un programa de radio por medio del cual se divulgan las actividades realizadas, se participa en eventos a nivel regional inclusive en calidad de ponente de experiencias significativas (Cied+)</p> <p>Remberto: Además de lo comentado por la Dra. Iris en referencia a las reuniones de los coordinadores de las áreas donde se comparten experiencias, a nivel de las direcciones de ambas sedes se tiene una comunicación permanente y se comparte el conocimiento de actividades que se inician en una sede a la otra en ambos sentidos, también existen actividades como la evaluación de impacto que se realizan en conjunto, se comparte en ASCUN las experiencias significativas, también se socializa al interior de los programas académicos los resultados de las actividades realizadas y se propician conversaciones que generan un círculo virtuoso en pro de la mejora del proceso.</p>	Ok

7.3. Toma de conciencia	Cuáles son los elementos que componen la política integrada de gestión y a cuál objetivo de calidad se encuentra alineado su proceso, cómo le aporta.	<p>Iris: El objetivo de calidad al que se le aporta es al mejoramiento de la calidad de los procesos académicos en lo correspondiente a la formación integral desde al abordaje de las diferentes dimensiones del ser humano.</p> <p>Remberto: Se tributan a todos los objetivos; al primero al fomento del mejoramiento de la calidad con la mejora de las atenciones a los estudiantes, mejorando los procesos y los sistemas de información, al mejoramiento de la visibilidad ante el sistema regional y nacional de ciencia y tecnología con tesis y publicaciones de artículos, mayo participación en los escenarios culturales del caribe colombiano, en general se les aporta a todos los objetivos en mayor o menor proporción.</p>	Ok
7.4. Comunicación	Cómo gestiona las comunicaciones con los clientes y con los demás procesos	<p>Iris: Con los estudiantes y administrativos se tienen unos canales de atención formales; correo institucional, comunicados internos, boletines, redes sociales y la historia gráfica, reuniones informativas como la inducción de estudiantes.</p> <p>Remberto: Se utilizan las redes sociales, correos electrónicos, líneas telefónicas y la página web con un linktree para acceder a todos los servicios de bienestar</p> 	Ok
7.5 Información documentada	Cómo gestiona la documentación del proceso.	<p>Iris: En ISOtools en la caracterización del proceso y en los listados maestros aparecen referenciados todos los documentos utilizados. Se valida que el Documento del Procedimiento Proceso Disciplinario P-BI-09 corresponda a lo registrado en el maestro de documentos.</p>	Ok /Obs

**P-BI-09**



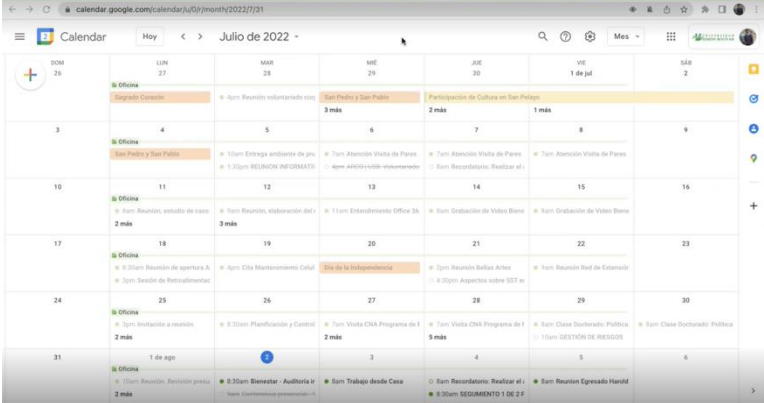
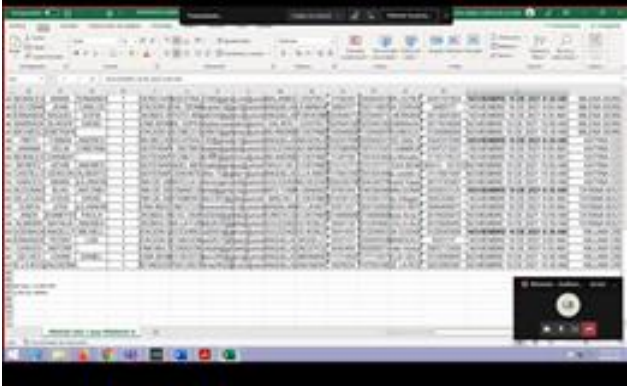
## P-BI-09 / Versión 1. Vigente desde 17/12/2021 / Página 2 de 13

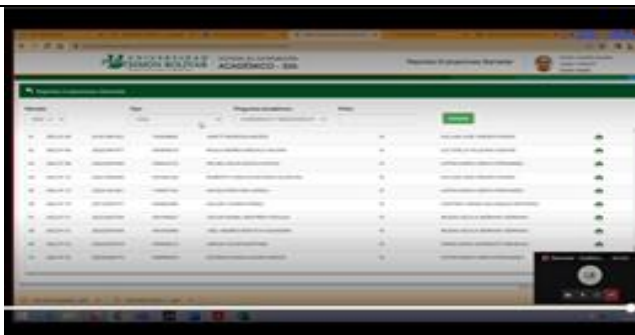
Establecer las pautas que se deben seguir para la aplicación del reglamento disciplinario cuando se presenten situaciones que ameriten su aplicación con el fin superar las dificultades presentadas.

Aplica para todos los estudiantes de la Universidad Simón Bolívar y estudiantes de intercambio cuando se incurra en el reglamento disciplinario en los espacios en los que se

Remberto: Se revisa el registro cronograma de bienestar en el maestro de registro.

**Página 1**

		 <p>OBS BARRANQUILLA: El cronograma corresponde a las actividades del director y no del proceso, el ingeniero Remberto comenta que ahora se utiliza el plan de divulgación para el fin que se supone tiene este registro; no es claro el objetivo de un registro de esta naturaleza.</p>	
<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios</p>	<p>P-BI-02: Procedimiento de caracterización del estudiante</p>	<p>Bquilla: Se evidencia el cumplimiento del procedimiento, el cual inicia con un diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales académicos y socio económicos del estudiante, como insumo el área de admisiones comparte el listado de matriculados (evidencia listado de matriculados para el periodo 2022-1)</p>  <p>Se procede con las entrevistas, asignando fecha con los psicólogos, y estos validan que el estudiante realice la prueba CAQ, la cual se habilita por la plataforma SIA, realizándose online.</p>	<p>Ok</p>



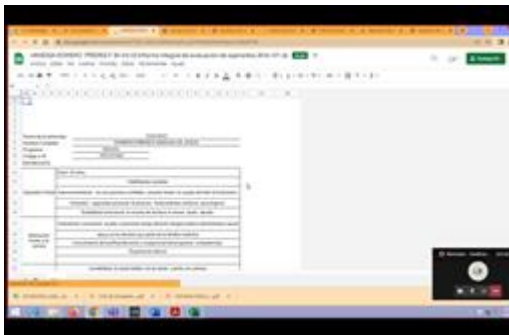
Dado lo anterior se realiza trazabilidad con el estudiante Vanessa Romero, evidenciando cumplimiento del procedimiento:

- Realización de la prueba CAQ
- Entrevista.
- Se ingresa la prueba y entrevista en la plataforma SASE.
- Se genera un reporte del SIA para enviarlo directores de programas y PIEA, para que pongan en práctica la ruta de apoyo.

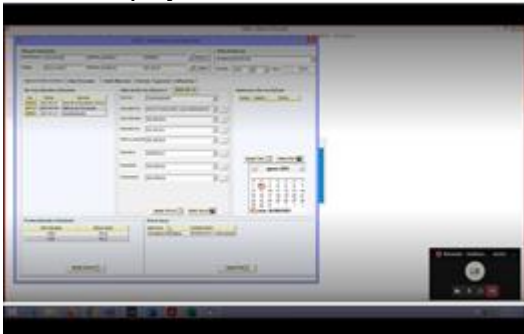


#### Prueba CAQ Vanessa Romero



#### Entrevista realizada










		<p>Se ingresa al sistema las pruebas y entrevista, para la ruta de apoyo.</p>  <p>Envío del reporte al director de programa y PIEA</p>  	
<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.6 Liberación de los</p>	<p>P-BI-07 Procedimiento de Fomento de la Actividad Física, al Deporte y la Recreación</p>	<p>En el ítem 5.3.2 De los participantes en eventos deportivos o recreativos; se menciona que se reporta a la ARL la representación y participación de los funcionarios y profesores en los eventos deportivos, no se evidencia el responsable de realizar dicha actividad ante la ARL.</p> <p>OBS CÚCUTA: Es importante revisar y actualizar el procedimiento frente a esta actividad, así mismo articularse con SST para implementar acciones preventivas frente a la participación de los colaboradores (administrativos, profesores, contratistas, estudiantes de practica) en las actividades deportivas, culturales y recreativas, lo anterior basado en el decreto 1072 de 2015, ley 1562 de 2012.</p>	Ok

<p>productos y servicios</p>		<p>En el ítem 5.4.3 Procedimiento para torneos internos; se describe el paso a paso para la convocatoria hasta la culminación del torneo. Se realiza la convocatoria por medio de comunicado institucional, se cuenta con formulario virtual como fiel copia del formato F-BI-27 para las inscripciones.</p> <p>OBS CÚCUTA: Es necesario actualizar el procedimiento conforme a que el formato está en su versión 1 del año 2016, llevándolo a una actualización a la virtualidad, así mismo es importante revisar los requisitos y el modo de recopilación de los soportes (físico o virtual), para la inscripción.</p> <p>Evidencia formulario de inscripción.</p>  <p>En cuanto a la divulgación del inicio de las actividades se realizan por la virtualidad (correo, WhatsApp).</p> <p>Evidencia fotográfica del desarrollo de los torneos internos.</p> 	
<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p>	<p>Cómo se procede con los servicios no conforme si los reporta un cliente o un funcionario.</p>	<p>Barranquilla: Dentro los indicadores se cuenta con el indicador relacionado con el producto no conforme, el cual hace referencia al no cumplimiento a lo establecido en los procedimientos o no se da una prestación de un servicio.</p>	<p>Ok</p>



10. Mejora	Informe de auditoría NC detectadas Acciones que se tomaron	<p>Cúcuta: se evidencia informe de auditoría de calidad realizada en el 2019, del resultado de la auditoria se tomaron 3 acciones correctivas, una de ellas la 460 asociada hacia el procedimiento de desarrollo humano,</p> <p><b>Informe de auditoria</b></p>  <p>Acción correctiva cerrada, se define el plan de actividades, revisión del procedimiento para incluir las particularidades de la sede Cúcuta, solicitan a la Dirección de B.U el análisis de las sugerencias, actualización del procedimiento, verificar la implementación del procedimiento.</p>  <p>Cúcuta: se evidencia informe de auditoría de calidad realizada en el 2021,</p>	Ok
------------	--	---	----

		  <p>Se evidencia el estado de las acciones definidas en el informe las cuales se encuentran cerrada, excepto una que se encuentra en curso.</p>  <p>OBS: Por cumplimiento de la jornada, se finaliza la auditoria, por lo cual no se revisa los correspondiente a la sede Barranquilla.</p>	
--	--	--	--

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará