

	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Código	PBU-03 v.08
		Página	1 de 11

1. Objetivo y Alcance

Establecer las actividades adecuadas para garantizar el Mejoramiento de la Calidad de Vida de toda la comunidad universitaria desde diferentes parámetros (Bienestar Espiritual, Bienestar Psicológico, Proyecto de Vida, Acompañamiento académico y Convivencia Comunitaria).

Abarca desde la Planificación de las actividades hasta el Archivo de la documentación.

2. Responsable

El responsable de garantizar la aplicación y ejecución de las actividades de este procedimiento es el Director del Centro de Calidad de Vida adscrito a Bienestar Universitario.

3. Definiciones

3.1. Bienestar Espiritual

Es la búsqueda de esa paz interior que logra la persona cuando mantiene una buena relación con Dios y con sus semejantes. El bienestar espiritual consta de unos momentos personales de crecimiento y también de unas actividades grupales que integran al individuo con su propio grupo espiritual.

3.2. Pastoral Universitaria

Toda acción que se realiza para buscar la profundización de la fe y el compromiso del creyente con sus propios principios. La pastoral es muy importante en el crecimiento integral de la persona, pues en la medida en que se madura en la fe se puede crecer en el proyecto de vida personal.

3.3. Servicio Asesoría psicológica

Es un servicio que le permite a la comunidad universitaria encontrar orientación que promueva la salud mental y una orientación a las posibles soluciones que puedan dar a sus problemas y tener un equilibrio emocional, profesional y laboral. Ofreciendo los recursos adecuados para la toma de decisiones y fortalecimiento de la personalidad en los usuarios de la comunidad universitaria.

3.4. Historia de Asesoría Psicológica

Es un documento que permite recopilar información del paciente. En este proceso el psicólogo pide al estudiante que hable sobre sus datos personales, familiares y sobre su pasado para obtener herramientas claras, dictaminar la situación problema y elaborar un proceso a seguir.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Pbro. Reinaldo Mora Flórez		Firma Franlet Rocio Araque Castellanos		Firma María Victoria Bautista Bochagá	
Fecha	6 de octubre de 2015	Fecha	6 de octubre de 2015	Fecha	29 de marzo del 2016

	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Código	PBU-03 v.08
		Página	2 de 11

3.5. Salud Mental

Se entiende por Salud Mental, no simplemente la ausencia de enfermedad mental reconocida, sino un estado de Bienestar en el que el individuo manifiesta sus habilidades, trabajando productivamente y es capaz de contribuir al bienestar de la comunidad.

3.6 Programas Psicológicos:

Proyecto de Vida

Fortalecer en los estudiantes de la Universidad de Pamplona, una buena salud emocional, por medio de estrategias psicológicas, para la promoción de pensamientos positivos que sean optimizados, motivacionales que logren una buena adaptación al ambiente propio de la institución, donde los participantes reciben la orientación profesional para el desarrollo de sus habilidades, con el fin de brindar la claridad y seguridad en el cumplimiento de sus metas.

Sexualidad responsable

Orientar a la comunidad Educativa de la Universidad de Pamplona sobre los derechos sexuales y reproductivos, mediante encuentros formativos y educativos, que faciliten la sensibilización sobre el sexo seguro y responsable en el contexto que se encuentran los estudiantes universitarios, en búsqueda de una reducción de la promiscuidad y embarazos no deseados.

Sustancias psicoactivas

Sensibilizar a los estudiantes de la Universidad de Pamplona sobre los riesgos de la adicción a las sustancias psicoactivas, a través de estrategias lúdicas como: cine foros, campañas preventivas y conversatorios para el fortalecimiento de la cultura preventiva.

Calidad de vida a Becas trabajo y adaptación a la vida universitaria

Se busca dar apoyo profesional durante el periodo académico con el fin de orientar a los estudiantes sobre su proyecto de vida, fortaleciendo sus metas a corto, mediano y largo plazo como base fundamental en su crecimiento personal y profesional.

Desarrollo de Competencias Profesionales

Promover en los estudiantes de la Universidad de Pamplona una actitud crítica ante el proceso de desarrollo de competencias profesionales, para la generación de mayor claridad en las metas y objetivos personales.

	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Código	PBU-03 v.08
		Página	3 de 11

3.7 Apoyo Académico

Se ofrece a los estudiantes asesorías de tipo académico y personal para contribuir a su cualificación y mejoramiento procurando una formación integral exitosa y así evitar que aumente la deserción.

Estas se prestan atendiendo a sus necesidades con el apoyo de docentes y estudiantes de últimos semestres de diferentes carreras que en cumplimiento del servicio de trabajo social se presentan voluntariamente.

3.8 Convivencia

Es la condición de relacionarse con las demás personas o grupos a través de una comunicación permanente fundamentada en afecto y tolerancia que le permite convivir y compartir en armonía en las diferentes situaciones de la vida, orientando un mejor clima laboral con comunicación asertiva y lasos afectivos laborales más adecuados con la responsabilidad del cuidado mutuo.

Al finalizar cada semestre, las Psicólogas del Centro de Bienestar Universitario presentarán un informe de las diez (10) problemáticas más frecuentes atendidas en las asesorías psicológicas en la institución como indicadores del área de Calidad de Vida.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1.	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
1.1	<p>La planificación de las actividades del área de Calidad de Vida, se realizan acorde a lo establecido en el FBU-47 “Plan de Actividades Centro de Bienestar Universitario”.</p> <p>El Director del Centro Calidad de Vida realiza al finalizar el semestre, una reunión general con su equipo de trabajo a fin de organizar las actividades de acuerdo a las políticas del plan de desarrollo institucional las cuales se consignarán en el FBU-47 “Plan de Actividades Centro de Bienestar Universitario”</p>	Dos semanas	Director (a) del Centro de Calidad de Vida	FBU-47 “Plan de Actividades Centro de Bienestar Universitario”.



2.	EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
	<p>2.1 Bienestar Espiritual</p> <ul style="list-style-type: none"> El Director (a) del Centro de Calidad de Vida reúne a los estudiantes que conforman el Equipo de Líderes del Movimiento Universitario Centinelas de la Fé, Jóvenes renovados en Cristo, a través de la página Web y la emisora de la universidad para socializar con ellos las actividades que corresponden al campo espiritual. La asistencia a estas reuniones se registra en el FBU-01 "Control Asistencia" y evidencias fotográficas. Pastoral Universitaria: Realiza la Programación semanal de Programa radial, la eucaristías, las vigiliass, tertulias universitarias, preparación hacia la iniciación cristiana y proyección de movimientos juveniles <p>Las evidencias se registran en el FBU-01 "Control de Asistencia" y en el Modulo Institucional de Bienestar, las evidencias como fotografías y videos se encuentran en el archivo que reposa en la Oficina del Centro de Calidad de Vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asesorías Espirituales: La solicitud del servicio se realiza en la oficina del Centro de Calidad de Vida en el horario de 8 a.m. a 12 m y de 2:00 a 6:00 pm, la atención por usuario es de 1 hora aproximadamente o de más tiempo según el caso, si una persona amerita de más tiempo se debe programar otra asesoría. Se diligencia el FBU-43 "Control de Asistencia Individual" y en el Modulo Institucional de Bienestar. Este horario de asesoría solamente aplica para la ciudad de Pamplona. <p>2.2 Bienestar Psicológico</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de Asesorías psicológicas: El usuario se presenta en el Centro de Calidad de Vida, solicitando el servicio de Asesoría psicológica, la Secretaria o persona designada, quien registrará en el módulo Institucional de Bienestar, ingresa la solicitud de la asesoría que hace el estudiante, igualmente diligencia el FBU-07 "Solicitud de Consulta" donde registra los datos personales y el psicólogo asignado según su disponibilidad de tiempo, en caso que el usuario incumpla la asesoría en forma injustificada se procede de la siguiente manera: se consigna en el módulo, en los datos del usuario, en observaciones, que no asistió. Asignación de citas: se le entrega al 	Cuatro horas	Director (a) del Centro de Calidad de Vida	<p>FBU-01 "Control de Asistencia"</p> <p>FBU-43 "Control de Asistencia Individual"</p> <p>FBU-07 "Solicitud de Consulta"</p> <p>FBU-04 "Asesoría Psicológica"</p> <p>FBU-09 "Acta de Compromiso"</p> <p>FBU-10 "Interconsulta"</p> <p>FBU-11 "Remisión"</p> <p>FBU-43 "Control de Asistencia Individual"</p> <p>FAC 14 "Medición de la Satisfacción al Cliente"</p> <p>FBU-45. Inscripción Aspirante Auxilio de Alimentación</p> <p>FBU-46 Inscripción Aspirante Auxilio de Transporte</p> <p>FBU-13 "Deserción Universitaria"</p> <p>FBU- 48 "Asignación de Citas y Asesorías"</p> <p>FBU-44 "Seguimiento Psicológico"</p>



	<p>usuario el FBU- 48 “Asignación de Citas y Asesorías” donde se registra el nombre del estudiante, programa, día de la asesoría, hora; el usuario encontrará los datos del profesional que le brindará el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Asesoría Psicológica: Cuando el usuario se hace presente en el consultorio para su asesoría, el Psicólogo (a) diligencia el FBU-43 “Control de Asistencia Individual” donde se registran los datos del usuario y su firma como un control de la prestación del servicio. Seguidamente se diligencian los datos personales y el motivo de asesoría en el módulo Institucional de Bienestar, se realiza la presentación formal y el inicio de la entrevista psicológica que permite conocer cuáles son las necesidades del usuario, motivo de la asesoría, diligenciando el FBU-04 “Asesoría Psicológica”. <p>Con base en el resultado, el Psicólogo (a) propone el proceso a seguir, informando al usuario que se dirija al Centro de Calidad de Vida a solicitar una nueva asesoría; el seguimiento se registra en el FBU-44 “Seguimiento Psicológico”.</p> <p>Como parte de la atención Psicológica, se ejecuta acorde a la problemática presentada los siguientes protocolos:</p> <p>TBU- 11 “Manejo en Asesoría Psicológica para Ansiedad” TBU-12 “Manejo asesoría Psicológica para Conductas alimenticias” TBU-13 Manejo en Asesoría Psicológica para los Embarazos no Deseados TBU-14 “Manejo en la Asesoría Psicológica para la Dependencia Afectiva”, TBU-15 “Manejo en Asesoría Psicológica para Duelos no Elaborados” TBU-16 “Manejo en Asesoría Psicológica para el Consumo de Sustancias Psicoactivas” TBU-17” Manejo en Asesoría Psicológica para la Ludopatía” TBU-18 manejo en la asesoría psicológica para el intento de suicidio TBU-19”Manejo de Asesorías Psicológica en habilidades Sociales” TBU-20 “Manejo de Historias de Asesoría Psicológica”</p> <ul style="list-style-type: none">• Tratamiento Psicológico: las asesorías psicológicas se van registrando en el módulo Institucional de Bienestar y en el FBU-04 “Asesoría Psicológica”, en la sesión correspondiente, en casos especiales, en los cuales se necesite la ayuda de otro profesional, se procede de la siguiente manera:			
--	---	--	--	--



1. Se diligencia el **FBU-10 "Interconsulta"** si el estudiante requiere un servicio interno de la Universidad como atención médica, o control interno disciplinario enviando una copia al destinatario de la interconsulta y dejando otra copia en la historia del usuario.
2. Se Diligencia el **FBU-11 "Remisión"**, cuando se hace necesaria la remisión externa a especialistas como al Psiquiatra, a la Fiscalía o Comisaría de familia. Se envía una copia al destinatario de remisión y se deja otra en el formato FBU-04 del usuario.
3. En casos de violencia o agresividad en los que se encuentre un estudiante o miembro de la comunidad universitaria, se concilia con apoyo del personal de Control Interno Disciplinario, se diligencia y se les hace firmar el **FBU-09 "Acta de Compromiso"** para así prevenir nuevos actos de violencia, acta que después de firmada se archiva en el Formato FBU-04 del estudiante, o en su defecto en el archivo del consultorio psicológico.
4. Se llega al Cierre de la asesoría cuando el estudiante manifiesta una mejoría en su estado emocional o cuando deja de asistir.
 - **Asesoría Eventual:** Cuando un usuario, solicita el servicio de atención por parte del profesional en psicología para un acompañamiento académico puede ser programa radial, participaciones en clase, grabar reportajes relacionados con el quehacer del psicólogo; se ingresa al módulo de Bienestar Universitario y se registra la asesoría como eventual.
 - **Atención en crisis:** Es un servicio que se presta en una necesidad espontánea, el estudiante es traído o llega en un estado delicado de salud mental, y requiere atención inmediata, inclusive sin reserva de la asesoría. El objetivo primordial es de escuchar y procurar la búsqueda de la estabilidad emocional, servicio que se registra en el módulo de Bienestar Universitario como una Asesoría en crisis. Se presta el Tratamiento Psicológico adecuado al caso y si es necesario se diligencia el **FBU-10 "Interconsulta"** o el **FBU-11 "Remisión"**.

2.3. Apoyo Académico:

Al inicio de cada semestre se establecen las asesorías que se van a ofertar, teniendo en cuenta las necesidades de los estudiantes y la



disponibilidad de personal docente y estudiantes asesores.

Se da inicio a las asesorías en los lugares asignados por la oficina de recursos físicos y/o Registro y Control Académico y de acuerdo a la disponibilidad se elaboran los respectivos horarios para trabajar durante el semestre. Se maneja la asistencia en el formato **FBU-43 "Control de Asistencia Individual"** y se registra en el módulo de Bienestar Universitario

- **Medición del Impacto de Asesorías:** Se tiene en cuenta el número de estudiantes que participan en las asesorías, según lo registrado en el módulo de Bienestar Universitario. Además, se tienen en cuenta los resultados obtenidos mediante el diligenciamiento del formato **FAC 14 "Medición de la Satisfacción al Cliente"**.
- **Talleres de Prevención:** Teniendo en cuenta las problemáticas que se presentan en el proceso de adaptación a la vida universitaria, se organizan los programas cuyo objetivo es buscar un equilibrio emocional, que les permita llevar una convivencia adecuada en un sano diálogo entre culturas y que puedan formarse como personas integrales. La ejecución de estos programas se hace de acuerdo a la solicitud de la comunidad universitaria y los que planea Calidad de Vida. La evidencia de ejecución de éstos queda consignada en el **FBU-01 "Control de Asistencia"** y en el **Módulo Institucional de Bienestar**.

2.3 Proyecto de Vida

Estas actividades se desarrollan en cuatro campos:

- **Inducción de nuevos estudiantes:** con la participación de las Facultades, Departamentos y otras dependencias de la Universidad, Bienestar Universitario, y el Centro de Calidad de Vida, organizan una inducción integral donde se da toda la información importante que el estudiante requiere al inicio de su carrera. Se lleva el registro de asistencia en el **FBU-01 "Control de Asistencia"** y en el **Módulo Institucional de Bienestar**.
- **Talleres sobre Proyecto de Vida:** Se ofrece a los estudiantes nuevos, en la clase de Cátedra Faría, de manera presencial una vez al semestre con cada grupo, se coordina la fecha con el profesor encargado de la materia. El



propósito es lograr un direccionamiento sobre su futuro, sueños e ideales, como también afianzar y organizar su proyecto de vida personal. Se lleva el registro de asistencia a cada conferencia en el **FBU-01 "Control de Asistencia y en el Modulo Institucional de Bienestar.**

- **Programa de adaptación a la vida Universitaria:** los nuevos estudiantes son acompañados mediante charlas, talleres y asesoría personalizada, con el fin de que se adapten positivamente a su nuevo estilo de vida, estas actividades quedan registradas en el **FBU-01 "Control de Asistencia" y en el Modulo Institucional de Bienestar.**
- **Mejoramiento integral para los estudiantes:** Se ofrece un paquete de asesorías en las diferentes áreas académicas que requieran un apoyo interdisciplinar; se registran estas actividades en el **FBU-43 "Control de Asistencia Individual" y en el Modulo Institucional de Bienestar.**
- **Preselección de Becas Trabajo:** Las Becas Trabajo son un incentivo estudiantil que proporciona la Universidad de Pamplona para estudiantes de bajos recursos que tengan un rendimiento académico satisfactorio (3.4). Ver instructivo **IBU-01 "Preselección de Becas Trabajo"**. Las entrevistas para beca trabajo, se consignan en el **FBU-43 "Control de Asistencia Individual" y en el Modulo Institucional de Bienestar.**
- **Entrevistas de Cancelación de Semestre:** La entrevista para Deserción se realiza para conocer los motivos por los cuales el estudiante se retira o cancela su permanencia en la institución, el profesional que realiza las entrevistas para deserción las consignan en el **FBU-43 "Control de Asistencia Individual" y en el Modulo Institucional de Bienestar:**

1. El estudiante que decide cancelar el semestre académico por las diferentes causas de índole familiar, personal y académico de la Universidad, entrega dos copias del formato **FBU-13 "Deserción Universitaria"** presenta entrevista con el psicólogo para verificar datos y especialmente conocer el motivo de su cancelación o aplazamiento del periodo académico. En esta entrevista se ofrece al estudiante la asesoría necesaria para que reconsidere su decisión de aplazar su permanencia en la universidad. Una copia del formato se le entrega al estudiante para que la adjunte a los documentos que



Mejoramiento de la Calidad de Vida

Código

PBU-03 v.08

Página

9 de 11

	<p>presentara ante Registro y Control y la otra copia se recepcionara en la oficina de la secretaria del centro de Bienestar, así mismo la secretaria diligencia el formato FBU-23 “Relación de Estudiantes Desertados” para consolidar causas, Programas y genero de los estudiantes entrevistados. .</p> <p>Para reducir la deserción académica, Bienestar Universitario ofrece a los estudiantes unas asesorías de tipo académico y personal para contribuir a su cualificación y mejoramiento, procurando una formación integral exitosa buscando reducir el índice de estudiantes desertados de nuestra alma mater.</p> <p>2.5 Convivencia Comunitaria</p> <p>Está formada por diferentes actividades que mejoren el ambiente y el clima organizacional de la comunidad (celebraciones religiosas, actos culturales, eventos especiales, talleres de crecimiento comunitario, charlas) la evidencia queda consignada en FBU-01 “Control de Asistencia” y en el Modulo Institucional de Bienestar.</p>			
3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACTIVIDADES			
3.1	<p>El responsable cita a reunión mensual a su equipo de trabajo para dar seguimiento a todas las actividades que se van realizando.</p> <p>Se inicia leyendo el acta de la reunión anterior y haciéndole seguimiento a la misma posteriormente se revisan las actividades pendientes a ejecutarse en el mes siguiente y se verifica que no haya dificultades en la realización de las mismas. Todo queda consignado en el FAC-08 “Acta de Reunión”. A medida que se ejecutan las actividades se va diligenciando el FAC-14 “Medición de la Satisfacción del Cliente”, para que algunos usuarios, escogidos aleatoriamente, den su concepto respecto a los servicios recibidos. El FAC-06 “Quejas Reclamos y Sugerencias” permite al usuario consignar sus quejas, reclamos o sugerencias al Centro de Bienestar Universitario ante alguna inconformidad</p>	Una vez al mes	Director (a) del Centro de Calidad de vida	<p>FAC-08 “Acta de Reunión”</p> <p>FAC-14 “Medición de la Satisfacción del Cliente</p> <p>FAC-06 “Quejas Reclamos y Sugerencias</p>
4	EVALUACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME.			
4.1	<p>Al final del semestre académico, el Director de Calidad de Vida junto a su equipo hace la evaluación de las actividades teniendo en cuenta la programación y ejecución de todas las actividades, se prepara el FAC-20 “Informe de Indicadores”, del área para entregar al líder del proceso.</p> <p>Se deja constancia en el FAC-08 “Acta de Reunión” y se socializa en reunión citada por el líder del proceso de Bienestar Universitario.</p>	Al finalizar el semestre	Director (a) del Centro de Calidad de vida	<p>FAC-08 “Acta de Reunión</p> <p>FAC-20 “Informe de Indicadores”,</p>

	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Código	PBU-03 v.08
		Página	10 de 11

5	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN			
5.1	<p>Las asesorías psicológicas, registradas en el FBU-04 se guardan en los archivos privados del Centro de Calidad de Vida por cinco años y luego se procederá a depositarlos en el archivo Central por 15 años y siguiendo la norma de manejo de seguridad de los archivos como lo contempla la ley 1595 de 1.995.</p> <p>Se elabora un listado de las diez causas más frecuentes de problemáticas presentadas por los estudiantes al finalizar el semestre con el fin de mantener actualizado los protocolos de manejo para esas causas en asesorías psicológicas.</p> <p>La documentación que se genera adicional del área de calidad de vida reposa en el archivo de ésta área manteniendo el mismo protocolo de cinco años reposando en el archivo de área y después de los cinco años se hace la entrega archivo central por medio de acta.</p>	10 minutos	Secretaria de Bienestar Universitario	FAC-08 "Acta de Reunión"

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- NTCGP 1000:2009 Gestión de la Calidad en el Sector Publico
- Ley 962 de 2005 "Antitrámites"
- Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014
- Decreto 1151 de 2008, Lineamientos de Gobierno en Línea
- Directiva Presidencial No. 04 de 2012, Cero Papel
- Acuerdo 089 del 15 de Diciembre de 2011
- PBU-01 "Planificación del Proceso".
- TBU-11 "Manejo en Asesoría Psicológica para Ansiedad"
- TBU-12 "Manejo asesoría psicológica para conductas alimenticias"
- TBU-13 "Manejo en asesoría psicológica para los embarazos no deseados"
- TBU-14 "Manejo en la asesoría psicológica para la dependencia afectiva"
- TBU-15 "Manejo en asesoría psicológica para duelos no elaborados"
- TBU-16 "Manejo en asesoría psicológica para el consumo de sustancias psicoactivas"
- TBU-17 "Manejo en asesoría psicológica para la ludopatía"
- TBU-18 "Manejo en la asesoría psicológica para el intento de suicidio"
- TBU-19 "Manejo en asesoría psicológica en habilidades sociales"

	Mejoramiento de la Calidad de Vida	Código	PBU-03 v.08
		Página	11 de 11

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de aprobación	Fecha de validación
00	Actualización del Documento	7 de octubre de 2015	07 Febrero de 2008
01	Actualización del Documento	4 de Noviembre de 2008	6 de Noviembre de 2008
02	Actualización del Documento. Acta N°. 007 04/06/10	06 de Abril 2010	06 de Abril 2010
03	Actualización del Documento. Acta No. 004 del 31 de marzo de 2011.	4 de abril de 2011	6 de abril de 2011
04	Actualización del documento según lo descrito en Acta de reunión N°011 del 27 de septiembre de 2011	27 de septiembre de 2011	3 de octubre de 2011
05	Actualización del documento según lo descrito en el acta reunión número 15 del 21 de agosto de 2012	27 de agosto del 2012	24 de septiembre del 2012
06	Actualización del documento según lo descrito en el acta reunión número del de 201	20 de septiembre del 2013	26 de septiembre del 2013
07	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 019 del 6 de octubre de 2015	6 de octubre de 2015	29 de marzo del 2016

7. Anexos

“No Aplica”