

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Bienestar Universitario	Auditoría N°:	11
Sub Proceso:	Todas las áreas que pertenecen al Proceso de Bienestar Universitario.		
Fecha:	28-04-2023	Lugar:	Dirección de Bienestar Universitario

Objetivos:	1. Realizar seguimiento al cumplimiento del requisito de las Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 3. Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora. 4. Establecer el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento Institucional.
Criterio:	• Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 • Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014 • Manual de Calidad • Procedimientos
Alcance:	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
María Angélica Insuasty Cuellar	Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad
Viviana Montufar	Profesional Centro de Comunicaciones

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Karina Rodríguez Coral	Directora Sistema de Bienestar Universitario
Adriana Valencia	Coordinadora de la Unidad de Género
Giovanny Cortés	Coordinador de Área de Deportes
Paolo Moncayo Pascuaza	Coordinador Unidad de Salud Estudiantil
Naylen Elena Rosero Delgado	Coordinadora Área de Promoción Socioeconómica

FORTALEZAS
1. La auditoría realizada al proceso de apoyo: Bienestar Universitario se desarrolló de conformidad a lo planificado y con la asistencia del personal de la dependencia. 2. Cumplimiento del 90 % del Plan de Acción del año 2022, generando un alto impacto en la Comunidad Universitaria. 3. Teniendo en cuenta que el Factor de Bienestar es muy importante en las gestiones de Acreditación de la universidad, en el año 2022 se rindió un informe durante la Rendición de Cuentas del Sistema de Bienestar Universitario a la Comunidad Universitaria, con el fin de visibilizar los logros alcanzados y su impacto en cada una de las actividades que se realizan. 4. Se puede visibilizar la articulación del Sistema de Bienestar Universitario con la División de Talento Humano y la Oficina de Seguridad y Salud en el trabajo para la realización de los procedimientos del área de Desarrollo Humano. 5. Para cubrir las necesidades comunes de la comunidad universitaria desde Bienestar como eje transversal que permite articular las diferentes dinámicas institucionales se proyectan cinco áreas fundamentales:

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

- AREA DE UNIDAD DE SALUD
- PROMOCIÓN SOCIOECONOMICA
- AREA DE DEPORTES
- AREA DE CULTURA
- AREA DESARROLLO HUMANO

ÀREA DE DEPORTES:

Un área encargada de mejorar la calidad vida a través de la práctica deportiva y recreativa para el sano esparcimiento, sus programas entre ellos Deporte Competitivo, Deporte Formativo Educativo o de proyección y el Programa deportes recreativo, permite que tanto estudiantes, funcionarios y docentes fortalezcan sus capacidades técnicas y sistemáticas, de manera voluntaria aprovechando el tiempo libre, con una cobertura para el semestre a de 6.016 y para el semestre b de 8602 participantes. Presentando una evolución y aumento en la participación de las actividades.

ÀREA DE CULTURA

Es un área para el desarrollo de habilidades artísticas y afianzar la identidad cultural, hay grupos bases que son representativos y la voz de la institución como el Ballet folclórico con presentaciones de carácter regional, nacional e internacional, y teatro que permite el desarrollo de las competencias esenciales del ser humano.

sus Indicadores de cobertura están acorde a los objetivos planteados.

ÁREA DE SALUD

Los talleres de Salud, se someten a comité y se verifica los más pertinentes, sus resultados se pueden observar en la ejecución del plan de acción, se propusieron 26 actividades y se cumplieron 25, para un total de 95% de observancia.

Se resalta que las actividades propenden por mejorar el estilo de vida saludable de la comunidad universitaria y que están enfocados en la prestación de servicios de salud con impacto en los estudiantes.

Cuenta el área de medicina con 3 profesionales médicos, entre ellos una médica y un médico en la VIIS en la jornada de la tarde; además, se ofrecen los servicios de Odontología y Psicología.

Se resalta las actividades de promoción y prevención en salud, las cuales han sabido llegar a los estudiantes, se implementó los jueves de salud para llegar al estudiante y también para visibilizar la unidad, así mismo, el desarrollo de campañas en cuanto al uso del cigarrillo y salud oral.

La evolución del indicador está dentro del rango de sobresaliente y la Cobertura del semestre b 2022, es de 4.786.

Se asiste a todas las inducciones, para que los estudiantes conozcan los servicios que se ofrecen desde la Unidad de Salud Estudiantil.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

ÁREA DE DESARROLLO HUMANO

Se enfoca en orientar y apoyar para mejorar las condiciones de vida de los integrantes de la comunidad universitaria, tiene 3 programas: Construcción de vida universitaria, Inclusión y acompañamiento para mejorar el clima organizacional

Las dos primeras van dirigidas a la comunidad estudiantil y la tercera al estamento de docentes y funcionarios de la Universidad.

Al respecto, su Indicador de eficacia tiene un valor de 91 % de actividades desarrolladas
 Inclusión cumplió plan de acción con un 94 % actividades programadas
 Clima organizacional: 100% de cumplimiento sobre las solicitudes de las dependencias

ÀREA DE PROMOCIÓN SOCIOECONÓMICA

Mejoramiento cualitativo y cuantitativo de los niveles de calidad de vida mediante el otorgamiento de:

- Incentivos económicos
- Becas de alimentación
- Auxilios para pago de arrendamiento
- Monitorias Académicas y administrativas
- Jóvenes en acción
- Icetex, Ser Pilo paga y Generación E
- Incentivos cultura y Deporte

En cuanto a Cobertura en el semestre a 2022, de las 3 sedes se recibieron 1808 solicitudes para 969 becas asignadas. Los recursos si bien fueron bastantes no alcanzan a cubrir su totalidad, el pago de arrendamiento se realiza a través de estudio socioeconómico y se favorecieron 772 estudiantes de 1168 inscritos correspondiente a la cobertura del 61% por ciento de los solicitantes

Monitorias académicas de acompañamiento y acercamiento a la vida laboral, son certificadas, realizadas 292 de 300 solicitudes, es decir alrededor 97% aprobadas

Reliquidación de matrícula, entraron en una fase de reformulación del Acuerdo.

Beneficiarios de jóvenes en acción, alcanzo a 7100 estudiantes beneficiarios, 59% de 12 mil estudiantes que son focalizados dentro de jóvenes con vulnerabilidad.

En cuanto a ICETEX, 889 asignadas de 902 solicitudes, las no aceptadas es porque no cumplen con los requisitos un total del 98%

Pilo Pago 4794 de 6000 solicitudes para un total del 79%, las nos aceptadas es porque no culminan con el proceso.

Incentivos de cultura y deporte 129 de 230 porque no cumplen con el promedio.

En cuanto al indicador de cobertura se cumple en aras de buscar y tener más estudiantes que reciban este beneficio, en total se gestiona 14742 beneficios, hay estudiantes que pueden obtener más beneficios, con el acuerdo 2022 los estudiantes pueden acceder a dos beneficios

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

Prosperidad social, realiza el seguimiento sobre las estrategias a establecer para la vinculación laboral, apoyo económico para los estudiantes, se incluye el programa de monitorias. Evolución del Indicador

Becas de alimentación se incrementó el número de solicitudes a 1800, de las cuales se atendieron 1007

Arrendamiento 500 becas

Monitorias 113 asignadas de 160 convocados

ICETEX: 834

PILO PAGA 5327

CULTURA 143

6. Generación de actividades de mejoramiento del Clima Organizacional articulados con la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial.
7. Los programas y recursos para la inclusión de estudiantes en situación de discapacidad (auditiva, cognitiva, física, múltiple, sordo ceguera y visual), como: la asignación a cada estudiante de un tutor, un intérprete en lengua de señas, el aula de apoyo tecnológico y la capacitación docente y administrativa en lengua de señas.
8. Mecanismos de seguimiento a los procedimientos realizados en las diferentes coordinaciones del Sistema de Bienestar Universitario.
9. El esfuerzo en la realización de diferentes eventos deportivos que garantizan la formación integral del estudiante en la Universidad de Nariño.
10. Participación de los Estudiantes en las actividades deportivas lo que ha permitido mantener el Indicador de Cobertura.
11. Mejoramiento del menú con base a indicadores nutritivos y de gramaje más alto, lo cual impacta en una mejor prestación del servicio de becas de alimentación, las cuales se entregan a la comunidad estudiantil beneficiada.
12. Se destacan los programas de prevención y salud, zonas de orientación universitaria, sexualidad responsable, centro de Escucha y la puesta en marcha de los espacios libres de humo.
13. Se destaca el puntaje de 100 puntos obtenidos en la visita de habilitación de la prestación de los servicios a cargo de la unidad de Salud Estudiantil.
14. La actualización del sistema de información que maneja bienestar universitario, ha permitido trabajar con transparencia en los procedimientos de convocatoria, inscripción, evaluación y resultados para monitorias, tutorías, becas de alimentación y subsidios de vivienda.
15. Resaltamos el trabajo del equipo del proceso de Bienestar Universitario, su compromiso y apropiación para una adecuada satisfacción de las partes interesadas.
16. Se desatacan las actividades ejecutadas por la Comisión de Equidad de Género y Diversidades, como un mecanismo institucional estamentario encargado de construir y dinamizar el diseño participativo y la implementación de la política institucional de equidad de género de la Universidad de Nariño, regulada por las Resoluciones Rectorales 0619 y 0970 de 2019.
17. Se evidencian capacitaciones "Construyendo el mecanismo de atención a violencias sexuales y violencia basada en género en el campus universitario", las cuales se plantean como espacios estructurados para el fortalecimiento de capacidades de comprensión, detección y atención a las violencias basadas en género desde las funciones misionales de cada una de las dependencias identificadas como puntos focales en la ruta de atención integral en el campus universitario.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. De acuerdo a la orientación brindada por las Asesoras de la Oficina de Planeación y Desarrollo de la universidad de Nariño, se recomienda fortalecer el plan de acción del Sistema de Bienestar

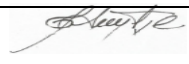
 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Universitario, bajo la revisión y priorización de actividades en observancia del Plan de Desarrollo 2021-2032 “Pensar la Universidad y la Región”
2. Se recomienda revisar el Eje Bienestar Integral Concertado del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2032, a fin de realizar el seguimiento a los seis objetivos estratégicos enlazados con las políticas, con sus respectivos lineamientos y programas, y dentro de cada programa están inmersos los proyectos, de los cuales el Sistema de Bienestar Universitario es beneficiario.
 3. Es importante analizar los procesos que lleva la dependencia y actualizar la matriz de riesgos para crear los controles pertinentes en el Sistema SAPIENS.
 4. Revisión de los diferentes insumos del sistema de gestión de calidad en el proceso de bienestar para actualización de su caracterización, procedimientos, procesos y formatos.
 5. El registro de los servicios no conformes presentados, como instrumento de control y prevención a futuras quejas y reclamos de la comunidad universitaria.
 6. Desarrollar mecanismos de seguimiento en la prestación de los diferentes servicios del proceso de Bienestar Universitario.
 7. Actualización del Sitio Web del Sistema de Bienestar Universitario, conforme al factor de visibilidad evaluado por el Índice de Transparencia Nacional.
 8. La elaboración de un Plan de Comunicaciones del Sistema de Bienestar con el apoyo del proceso de Gestión de Comunicaciones, dando a conocer a la Comunidad Universitaria todos los beneficios y servicios que se prestan en el transcurso de cada año, además se debe realizar el correspondiente seguimiento a la eficacia del Plan.
 9. Generar una estrategia de seguimiento para el pago de monitorias teniendo en cuenta los inconvenientes presentados con la entrega y actualización de información por parte de otras instancias.
 10. Verificación del cumplimiento de los requisitos de habilitación de la Unidad de Salud Estudiantil en cumplimiento de la normatividad vigente.
 11. Con relación al beneficio de SIM CARD, es necesario realizar el proceso de traslado de la SIM a cada estudiante para evitar alguna dificultad a futuro.
 12. Levantamiento del Procedimiento de Trámite de Crédito ante ICETEX, en concordancia con las necesidades en el reporte de información al proceso contable de la universidad. Lo anterior, debido a que se reafirman algunas quejas, por lo expuesto, hay que solventar con la obtención de información real y oportuna.
 13. Analizar la factibilidad de crear un comité con otras dependencias como laboratorios, seguridad y salud en el trabajo, Facultad de Ciencias de la Salud, Control Interno, a fin de apoyar los procesos de otorgamiento y seguimiento a los beneficios otorgados a los estudiantes tales como: becas de alimentación.
 14. Reformulación de los Acuerdos que amparan el accionar del Sistema de Bienestar Universitario, a fin de que estos se ajusten a las nuevas necesidades de la comunidad universitaria.
 15. Si bien existe la Ruta de Atención Integral a víctimas de violencias basadas en género en la Universidad de Nariño, es necesario fortalecer este tema tan importante en el campus universitario, a través del levantamiento del Procedimiento Institucional y una mayor difusión del Protocolo de Atención, de acuerdo a lo señalado por la Directiva Presidencial 01 de 2023 del 8 de marzo de este año, para que con el acompañamiento del Departamento Jurídico y otros actores según competencia y conocimientos dentro de la universidad, se puedan determinar acciones contundentes en atención al debido proceso.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 6 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

NO CONFORMIDADES				
Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	
-	-	-	-	-

ELABORADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad Profesional Centro de Comunicaciones UDENAR
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Viviana Montufar
FIRMA:	 
FECHA:	2023-04-28

REVISADO POR:	
CARGO:	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera Martínez
FIRMA:	
FECHA:	2023-04-28

APROBADO POR:	
CARGO :	Directora del Sistema de Bienestar Universitario
NOMBRE:	Karina Rodríguez Coral
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-09

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 7 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional “**Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09**” en el módulo creado en el Sistema Integrado de Información SAPIENS.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, se solicita enviar el documento en medio digital a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los correos acreditacioninstitucional@udenar.edu.co; cinterno@udenar.edu.co para posteriormente realizar su seguimiento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de los acuerdos o actividades señaladas en el Plan de Mejoramiento.