

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	<b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Página: 1 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>Proceso:</b>	Gestión de Bienestar Universitario	<b>Auditoría N°:</b>	13
<b>Sub Proceso:</b>	Dirección de Bienestar Universitario.		
<b>Fecha:</b>	06-03-2025	<b>Lugar:</b>	Sala de Juntas de Bienestar Universitario Sala de Juntas de Bienestar Universitario

<b>Objetivos:</b>	1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 2. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 3. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas.
<b>Criterio:</b>	- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 - Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014 - Manual de Calidad - Procedimientos - Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior.
<b>Alcance:</b>	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

<b>AUDITOR (ES):</b>	
NOMBRE	CARGO
Jenny Lorena Luna Eraso	Auditora Líder
Mabel Celmira Melo	Auditora Acompañante
Iván Mauricio Mera Martínez	Auditor Acompañante
Solier Medina Calvache	Auditor Acompañante

<b>AUDITADO (S):</b>	
NOMBRE	CARGO
Karina Rodríguez Coral	Directora Sistema de Bienestar Universitario
Ver Lista de Asistencia	

<b>FORTALEZAS</b>
<p>Se destaca un avance significativo con la transformación del Sistema a partir del 10 de abril de 2023. La reestructuración llevada a cabo bajo la estrategia "Bienestar se Transforma" ha impulsado un cambio significativo, con la creación de nuevos proyectos enfocados en velar por el bienestar de la comunidad universitaria. Además, se resalta el liderazgo demostrado por la dirección, su compromiso con la mejora continua del sistema, lo cual se refleja en las siguientes fortalezas:</p> <p><b>De procesos internos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del Plan de Comunicaciones de Bienestar Universitario, para fortalecer la difusión y gestión de los programas y servicios destinados al bienestar de la comunidad universitaria.</li> <li>Reconocimiento de la importancia de la creación del Manual de Marca de la Dirección de Bienestar Universitario, como parte del plan de comunicaciones, para visibilizar las</li> </ol>



### FORTALEZAS

acciones en beneficio de los estudiantes mediante nuevas fuentes de información, como los canales digitales, con el fin de llegar a un mayor número de estudiantes y miembros de la comunidad universitaria.

3. Mejoramiento de la plataforma SAPIENS para Bienestar Universitario, lo que ha permitido un mayor control y seguimiento de las actividades de la dependencia.

#### Área Socioeconómica

4. **Más del 90% de la comunidad estudiantil recibe al menos un tipo de apoyo económico**, que incluye becas de alimentación, auxilio de arrendamiento, monitorias, tutorías académicas, el convenio Jóvenes en Acción, procesos de reliquidación y el fondo de solidaridad, todos ellos liderados por la Dirección de Bienestar Universitario.
5. Se realiza la supervisión de los contratos de servicio de becas de alimentación con el apoyo de un profesional en nutrición, utilizando un proceso de minutas patrón. Las becas están disponibles en todas las sedes regionales. Además, los lugares de entrega de las minutas cumplen con las condiciones adecuadas y cuentan con los certificados y documentos necesarios para su funcionamiento. La entrega se verifica mediante un sistema de huella dactilar, lo que agiliza el proceso. Asimismo, se han consolidado los formatos para un seguimiento eficiente del servicio de becas de alimentación.

#### Área Salud

6. Implementación del proyecto "La U con Todos los Sentidos", que abarca áreas clave como Salud, Centro de Escucha, Cultura y Asistencia Socioeconómica.
7. **Presentación del proyecto "La U con Todos los Sentidos" en Barcelona**, con el propósito de gestionar recursos ante la Unión Europea. Además, en abril de 2024, se recibió la visita del Director de ABD de Barcelona, lo que fortaleció el vínculo y las posibilidades de colaboración.
8. Actividades realizadas en el Centro de Escucha, que incluyen conversatorios y el acceso a servicios de salud para la comunidad universitaria.
9. **Formulación e implementación de la Política de Sustancias Psicoactivas**, alineada con el compromiso hacia la salud y el bienestar estudiantil, la cual fue presentada a la Organización Panamericana de la Salud.
10. Cumplimiento del 100% de los requisitos de manera eficiente para la habilitación de la Unidad de Salud, según lo establecido en el acta de verificación del Instituto Departamental de Salud, emitida por la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, Comisión de Inspección y Vigilancia, en julio de 2024.
11. Se destaca la gestión del Sistema de Bienestar Universitario, en colaboración con el Programa de Tecnología en Promoción de la Salud, para la apertura de la Sala Amiga de la Familia Lactante, asegurando así los derechos de las mujeres durante este período

#### Área Desarrollo Humano

12. La formulación de la Política de Inclusión, la cual resulta fundamental para la construcción de una comunidad académica más justa y equitativa, en cumplimiento del Plan de



### FORTALEZAS

Desarrollo 2021 – 2032 “Pensar la Universidad – Región”.

13. Se cuenta con la colaboración de una profesional neuropsicóloga que, durante el año 2024, atendió a aproximadamente 40 estudiantes, contribuyendo significativamente a la mejora de su calidad de vida.
14. Durante el 2024, con el apoyo de la Comunidad Universitaria, se inició la recopilación de información sobre los estudiantes con discapacidad. Esta iniciativa es de gran valor, ya que permite mantener un registro actualizado y realizar un seguimiento más efectivo.

#### Área Deportes

15. El indicador de efectividad, con un 95%, refleja un desempeño sobresaliente en las competencias a nivel departamental, evidenciando la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos establecidos en Deporte Competitivo.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### Gestión de Indicadores:

1. Mejorar la gestión de los indicadores, con trazabilidad de los últimos dos años, para evidenciar los avances logrados en función de las estrategias implementadas. Esto se realizará bajo las perspectivas financiera, de procesos internos, de aprendizaje y crecimiento, así como aquellas orientadas a la Comunidad Universitaria, todo ello reflejado en un cuadro de mando integral.
2. Implementar un Indicador de Ejecución Presupuestal trimestral, para las diferentes Áreas de Bienestar Institucional.
3. Se sugiere crear nuevas estrategias para lograr que más personas participen en la encuesta de nivel de satisfacción.

#### Gestión Documental:

4. Fortalecer la implementación de la Gestión Documental, especialmente en el registro de la información de los estudiantes con discapacidad, se recomienda solicitar una capacitación a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, con el fin de organizar, mantener y conservar los registros conforme a la normatividad vigente establecida por la institución.

#### Estrategias de Participación:

5. Fortalecer la comunicación y generar incentivos que motiven la participación de la Comunidad Universitaria en las actividades deportivas, con el objetivo de ampliar su alcance y promover un ambiente de bienestar integral dentro de la Universidad.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>NO CONFORMIDAD(ES)</b>		
<b>Requisito</b> Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		<b>Descripción de la No Conformidad/Evidencia</b>
<b>Norma</b>	<b>Numeral</b>	
NTC ISO 9001: 2015	7.5.2	<p>Durante la auditoría interna, se evaluó el cumplimiento de los procedimientos identificando:</p> <p>Deportes. Se identificó que el procedimiento con código BIU-GBU-PR-01, "Realización de eventos deportivos recreativos y académico-deportivos", no está actualizado, su última actualización fue en el 2013.</p> <p>Cultura. En la entrevista realizada a Alejandro Domínguez, Coordinador del área de Cultura, se identificó el procedimiento de Cultura, identificado con el Cód. BIU-GBU-PR-04, vigente a partir de 2013-04-18.</p> <p>Se realiza una revisión de la página web <a href="https://www.udenar.edu.co/dependencias/vicerrectoria-academica/bienestar-universitario/">https://www.udenar.edu.co/dependencias/vicerrectoria-academica/bienestar-universitario/</a>, evidenciando que se encuentra información desactualizada.</p> <p>Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento del numeral 7.5.1 de la NTC ISO 9001: 2015.</p>
NTC ISO 9001: 2015	8.1	<p>En la entrevista con Alejandro Domínguez, Coordinador del área de Cultura, se reveló que la Agenda Cultural no fue consolidada, ni aprobada, a pesar que se realizaron diferentes actividades culturales.</p> <p>Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento del numeral 8.1 de la NTC ISO 9001: 2015</p>
NTC ISO 9001: 2015	8.5.1	<p>El Plan de Acción del área de Deportes, presentado en la Auditoria de la vigencia 2024, no tiene seguimiento. Por lo anterior se evidencia un incumplimiento del numeral 7.5.1 de la NTC ISO 9001: 2015.</p>
NTC ISO 9001:2015 5	7.2 c)	<p>Según la entrevista realizada al Coordinador de Cultura, Alejandro Domínguez, éste expresó que no recibió el informe de empalme correspondiente en marzo de 2024. Por lo anterior se evidencia un incumplimiento del numeral 7.2 literal c) de la NTC ISO 9001: 2015</p>



**CONCLUSIONES  
(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)**

1. La transformación del Sistema de Bienestar Universitario, implementada a partir del 10 de abril de 2023 bajo la estrategia "Bienestar se Transforma", ha permitido fortalecer diversos aspectos clave en beneficio de la comunidad universitaria. La reestructuración ha impulsado mejoras significativas en la comunicación, el seguimiento de programas y la eficiencia operativa de las diferentes áreas que componen el sistema.
2. En términos de procesos internos, se resalta la implementación del Plan de Comunicaciones de Bienestar Universitario y la creación del Manual de Marca, lo que ha contribuido a una mayor visibilidad y accesibilidad de la información para los estudiantes. Asimismo, el mejoramiento de la plataforma SAPIENS ha optimizado el control y la supervisión de las actividades de bienestar.
3. En el área socioeconómica, el sistema ha logrado beneficiar a más del 90% de la comunidad estudiantil con diversos apoyos financieros y de alimentación, asegurando un impacto positivo en la estabilidad económica de los estudiantes. La implementación de mecanismos de supervisión y control en los servicios de becas de alimentación ha mejorado la eficiencia y calidad del programa.
4. En el ámbito de la salud, la puesta en marcha del proyecto "La U con Todos los Sentidos" y su presentación en Barcelona han permitido la gestión de recursos y el fortalecimiento de alianzas estratégicas. La habilitación total de la Unidad de Salud y la formulación de la Política de Sustancias Psicoactivas refuerzan el compromiso institucional con el bienestar integral de los estudiantes.
5. El desarrollo humano se ha visto fortalecido con la formulación de la Política de Inclusión y la atención especializada de una neuropsicóloga, beneficiando directamente a estudiantes con necesidades específicas. Además, el registro actualizado de estudiantes con discapacidad representa un avance en la implementación de estrategias de inclusión.
6. En el área deportiva, el alto índice de efectividad del 95% en competencias departamentales refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas, consolidando el desempeño institucional en el ámbito deportivo.
7. A pesar de los avances logrados, se identifican oportunidades de mejora en la gestión de indicadores, la documentación de procesos y la participación de la comunidad universitaria en actividades de bienestar. Es fundamental optimizar la trazabilidad de indicadores, fortalecer la gestión documental y fomentar estrategias que incrementen la participación estudiantil.
8. En conclusión, la transformación del sistema ha generado avances significativos en múltiples áreas, mejorando la calidad de vida de los estudiantes y fortaleciendo la oferta de servicios. No obstante, es necesario continuar con el proceso de mejora continua para optimizar la gestión y asegurar la sostenibilidad de los logros alcanzados.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 6 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>CARGO:</b>	Auditora Líder	Auditora acompañante
<b>NOMBRE:</b>	Jenny Lorena Luna Eraso	Mabel Celmira Melo
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	12/03/2025	12/03/2025
<b>CARGO:</b>	Auditor acompañante	Auditor acompañante
<b>NOMBRE:</b>	Iván Mauricio Mera Martínez	Solier Medina Calvache
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	12/03/2025	12/03/2025

<b>REVISADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Jefe Control Interno y Gestión de Calidad
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	26/03/2025

<b>APROBADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Directora Dirección de Bienestar Universitario
<b>NOMBRE:</b>	Ayllen Karina Rodríguez Coral
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	28/03/2025

### **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 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 Sistema Integrado de Información SAPIENS y el formato “**Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08**” para dependencias que lo requieran.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, el líder del proceso realizará el seguimiento respectivo para su cumplimiento.