 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 8
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	Gestión de Bienestar Universitario	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Dirección de Bienestar Universitario		
Fecha:	2 de febrero de 2026	Lugar:	Aula 207 Escuela de Auxiliares en Enfermería

Objetivos:	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
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 - Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior
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
Jairo Edmundo España Castillo	Auditor Interno Líder
Viviana Montúfar Vallejo	Auditora Acompañante
Mary Elena Coral Bethancourt	Auditora Acompañante

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Anjely Estefany Coral	Técnico
Mónica Sotelo Narvaéz	Técnico en inclusión
Giovanni Cortes	Profesional
Naylen Elena Rosero	Coordinadora
Rebeca Caicedo Narvaéz	Coordinadora
Ruth Villarreal	Secretaria
Carolina Arcos	Psicóloga
Duban Cardenas	Coordinador
Paulo Moncayo	Profesional
Miguel Andrés Flores	Técnico
Andrea Ramos Suares	Líder
Alejandra Margarita Hormaza	Psicóloga
Daira Moreno	Profesional
Lorena Meza	Profesional
Karina Rodríguez	Directora
Camila Alvarado	Técnico



FORTALEZAS

El desarrollo de la auditoría nos lleva a verificar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y lineamientos institucionales en las Sistema de Bienestar Universitario, verificando la correcta ejecución de las actividades, la adecuada gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales orientados al bienestar integral de la comunidad universitaria.

La auditoría se realizó a los procesos desarrollados por las áreas de:

- Dirección
- Área Socioeconómica
- Área de Deportes
- Área de Salud
- Área de Desarrollo Humano
- Área de Cultura

Se revisaron procedimientos, registros, informes de gestión, evidencias de actividades y cumplimiento de indicadores correspondientes a la vigencia

Resultados de la Auditoría por Área

Área Socioeconómica

Fortalezas

1. Implementación de programas de apoyo socioeconómico dirigidos a estudiantes en condición de vulnerabilidad.
2. Existencia de registros de beneficiarios de programas de apoyo.
3. Implementación de menú diseñado por profesional en nutrición y dietética.

Durante el proceso de auditoría también se evidenció el fortalecimiento de los programas de apoyo y acompañamiento dirigidos a la comunidad estudiantil, orientados a mejorar las condiciones de permanencia y bienestar dentro de la institución. Entre estos se destacan las becas de alimentación, los procesos de acompañamiento y articulación con programas de financiamiento educativo como ICETEX, así como iniciativas relacionadas con subsidios de vivienda, monitorias académico-administrativo, los cuales contribuyen al apoyo integral de los estudiantes. Estas estrategias permiten brindar alternativas que favorecen la permanencia estudiantil, reducen factores de riesgo asociados a la deserción y fortalecen el desarrollo académico y personal de quienes hacen parte de la comunidad estudiantil.

Área de Deportes

Fortalezas

4. Desarrollo de actividades deportivas orientadas a promover estilos de vida saludables.
5. Participación activa de estudiantes, docentes, funcionarios en torneos internos y representaciones institucionales a nivel nacional logrando reconocimientos deportivos.

Área de Salud

**Fortalezas**

6. Prestación de servicios básicos de atención en salud (medicina, odontología y psicología) para estudiantes.
7. Desarrollo de campañas de prevención y promoción de la salud.
8. Habilitación en todas las sedes: Pasto, Túquerres, Tumaco e Ipiales del Escuchadero para la orientación psicosocial.

Área de Desarrollo Humano**Fortalezas**

9. Realización de talleres y actividades orientadas al desarrollo personal y emocional de los estudiantes.
10. Existencia de estrategias de acompañamiento psicosocial.

Área de Cultura**Fortalezas**

11. Promoción de actividades culturales y artísticas que fomentan la participación estudiantil.
12. Apoyo a grupos culturales institucionales.
13. Dentro de las iniciativas orientadas a fortalecer la participación, se ha promovido la creación de colectivos artísticos y culturales, como un colectivo coreográfico que busca integrar la participación de estudiantes, docentes y personal administrativo, generando espacios más dinámicos y atractivos para la comunidad.

Plan de Mejoramiento

14. Bienestar Universitario formula su Plan de Mejoramiento que contempla acciones orientadas a:
 - Mejorar los procesos de registro y control de información.
 - Fortalecer la medición de impacto de las actividades.
 - Consolidar informes periódicos de gestión.

15. Proceso de actualización normativo

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la Dirección del Sistema de Bienestar Universitario se encuentra adelantando un proceso de revisión y actualización del marco normativo que regula su funcionamiento institucional.

Actualmente se está llevando a cabo el proceso de actualización del Acuerdo No. 086 del 3 de octubre de 2006, mediante el cual se reglamenta la Dirección del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad de Nariño, expedido por el Honorable Consejo Superior.

Es importante señalar que dicho acuerdo cuenta con cerca de veinte (20) años de vigencia, razón por la cual varios de los procesos, programas y dinámicas actuales del Bienestar Universitario no se encuentran plenamente contemplados dentro de la reglamentación vigente. En este contexto, la evolución de la institución, el crecimiento de la comunidad universitaria y la implementación de nuevos programas orientados al bienestar integral hacen necesario actualizar y fortalecer la normativa existente.



Durante el proceso de auditoría también se evidenció un ambiente laboral favorable dentro de la Dirección de Bienestar Universitario, caracterizado por el trabajo colaborativo, la disposición del equipo humano y la articulación entre las diferentes áreas que conforman el sistema. Así mismo, se reconoce que este ambiente de trabajo se fortalece bajo la orientación y liderazgo de la directora de Bienestar Universitario, quien promueve la coordinación entre los equipos de trabajo, la participación del personal y el desarrollo de iniciativas orientadas al bienestar de la comunidad universitaria.

Así mismo, se resaltan los logros obtenidos a nivel nacional e internacional, los cuales permiten visibilizar y validar el trabajo que se desarrolla desde el sistema de Bienestar Universitario tanto al interior de la institución como en su articulación con otras instituciones y redes académicas. Estos reconocimientos evidencian el compromiso, la calidad de los procesos adelantados y el impacto de las acciones orientadas al bienestar integral de la comunidad universitaria.

16. Política de Inclusión de la Universidad de Nariño

En el marco de las acciones orientadas a fortalecer la inclusión dentro de la Universidad de Nariño, se ha venido adelantando el proceso de construcción y consolidación de la Política de Inclusión Institucional. Durante los años 2023 y 2024 se desarrolló la estructuración y consolidación del documento, el cual en el año 2025 fue presentado ante el Consejo de Administración, ampliando su alcance para abarcar a los diferentes estamentos de la comunidad universitaria.

Dentro de este proceso se han desarrollado diversas capacitaciones y espacios de formación, contando con el acompañamiento de organizaciones especializadas como la Fundación Saldarriaga Concha y la participación en la Red de Educación Superior para la Discapacidad, lo cual ha permitido fortalecer las estrategias institucionales de atención e inclusión para estudiantes con discapacidad.

Igualmente, desde el Aula de Apoyo a la Inclusión se trabaja en la identificación de las necesidades que deben atenderse dentro de la universidad, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de acceso, permanencia y participación para los estudiantes con discapacidad. De igual manera, se promueve la continuidad y proyección laboral de los estudiantes, destacándose algunos casos exitosos de vinculación laboral dentro de la misma Universidad de Nariño, lo cual evidencia el impacto positivo de las acciones de inclusión.

En cuanto al proceso de selección de intérpretes de lengua de señas colombiano, la universidad ha establecido criterios que priorizan personas con amplio dominio del lenguaje y con cercanía a la comunidad sorda, en muchos casos hijos o hijas de personas sordas (CODA), lo cual facilita una comunicación más efectiva. Este proceso se realiza en articulación con representantes de la comunidad sorda y teniendo en cuenta la normatividad vigente, mediante convocatorias públicas, revisión de hojas de vida, verificación del rol como intérprete y entrevistas grupales.

Actualmente, el equipo de apoyo acompaña procesos académicos en diferentes niveles de formación, incluyendo programas de pregrado, maestría y doctorado, garantizando la accesibilidad en los procesos educativos.

Adicionalmente, se adelantan iniciativas orientadas al fortalecimiento de recursos pedagógicos accesibles, como la propuesta de consolidar un repositorio institucional por programas académicos con registro de señas grabadas, que permita ampliar el léxico especializado adaptado a cada área del conocimiento.

Se destaca el desarrollo de iniciativas tecnológicas que buscan mejorar la interacción entre docentes y estudiantes sordos. Entre estas, se encuentra la implementación de herramientas tecnológicas como



tablet con sistemas de reconocimiento de voz apoyados en inteligencia artificial, que permiten convertir en texto lo que el docente expresa durante la clase, diferenciando las intervenciones del profesor y de los compañeros, facilitando así la comprensión de los contenidos académicos.

17. Estrategia de Comunicación

Fortalecimiento y renovación de las estrategias de comunicación de Bienestar Universitario, orientadas a mejorar la difusión de información y garantizar que las actividades y servicios lleguen a toda la comunidad universitaria, teniendo en cuenta las recomendaciones de los estudiantes.

En este sentido, se ha impulsado el uso de redes sociales institucionales, especialmente a través de Facebook e Instagram, donde se busca ampliar el alcance de la información y aumentar el número de seguidores de manera orgánica, promoviendo la participación de estudiantes, docentes y funcionarios administrativos. Así mismo, se han implementado canales de difusión a través de WhatsApp, que permiten compartir de manera directa la agenda de actividades, convocatorias y programas desarrollados por Bienestar Universitario.

Se destaca el desarrollo del programa radial “Bienestar Estéreo – Crisálida”, espacio que permite visibilizar las acciones institucionales,

Como parte de las estrategias de comunicación, se proyecta la instalación de televisores informativos en diferentes espacios de la universidad, con el propósito de difundir de manera permanente la agenda de Bienestar Universitario y facilitar el acceso a la información para todos los miembros de la comunidad.


Adicionalmente, se utilizan medios institucionales como correos electrónicos y la ventanilla única, a través de los cuales se difunden comunicaciones, invitaciones y mensajes.

Dentro de las acciones desarrolladas por Bienestar Universitario, se destaca de manera especial el Programa Crisálida, el cual se consolida como una instancia operativa de la Ruta de Atención Integral a las Violencias Basadas en Género en la Universidad de Nariño, adscrita a la Dirección de Bienestar Universitario y articulada con la Comisión de Equidad de Género y Diversidades. En este sentido, Crisálida desarrolla procesos de orientación, acompañamiento psicosocial, actividades pedagógicas y acciones de sensibilización, dirigidas a estudiantes, docentes y funcionarios administrativos, con el fin de prevenir situaciones de violencia, promover relaciones basadas en el respeto y fomentar espacios seguros para toda la comunidad universitaria.

18. Creación de la Sala de Lactancia Materna para la comunidad universitario

Reconocimiento a nivel nacional e internacional, por ser una institución de educación superior que inspira en el eje de Interseccionalidad, otorgado por Ministerio de Educación Nacional. Segundo reconocimiento por Estrategias de permanencia para la educación superior inclusiva, Articulación con instituciones de educación superior para el desarrollo de la estrategia de Gestión y Articulación territorial.

Acciones para que la Universidad sea reconocida como sujeto de Reparación Colectiva, y temas relacionados con la paz, derechos humanos y memoria histórica.


 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 6 de 8
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda solicitar a la oficina de seguridad y salud en el trabajo el informe final de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial (generalidades del informe de la aplicación de sin nombre de personas) con el fin de implementar el plan de mejora para riesgo psicosocial.
2. Se recomienda que la Dirección de Bienestar Universitario, realice los trámites respectivos ante la administración de la Universidad de Nariño, para adquirir los programas y licencias para el manejo de comunicaciones relacionadas con la IA. (los costos son asumidos hasta la fecha por los funcionarios de comunicaciones).
3. Se recomienda ampliar y fortalecer los servicios de las cafeterías dirigidos a personal docente y no docente de la Universidad, con el propósito de mejorar las condiciones de bienestar y alimentación con especial atención a las dependencias ubicadas en la VIIS, donde actualmente se requiere fortalecer la prestación del servicio y mejorar los mecanismos de atención.
4. Durante el proceso de auditoría también se identificó la importancia de fortalecer y ampliar las acciones de Bienestar Universitario dirigidas a personal docente y no docente, de manera que el sistema no se concentre exclusivamente en la atención a estudiantes.
5. Se recomienda realizar análisis microbiológicos aleatorios a los productos procesados en las diferentes cafeterías a cargo de los operadores (dos veces al año).
6. Se recomienda realizar un estudio de viabilidad para que los estudiantes que reciben beneficios puedan retribuir en procesos de labor social a la universidad.

NO CONFORMIDAD(ES)

Requisito		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 7 de 8
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

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

Una vez redactado el informe podemos mencionar que la auditoria transcurrió en los mejores términos, obteniendo la mayor colaboración asertiva por parte de los auditados.

Podemos mencionar que finalizado el ejercicio se denota el trabajo en post de la mejora institucional de Bienestar Universitario. Ampliando sus servicios de manera importante a la comunidad estudiantil; sin embargo, recomendamos incluir a los dos estamentos restantes a saber personal docente y no docente de la institución, en los diferentes servicios que presta Bienestar.

ELABORADO POR:

CARGO:	AUDITOR LIDER
NOMBRE:	JAIRO EDMUNDO ESPAÑA CASTILLO
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	3/03/2026

ELABORADO POR:

CARGO:	AUDITORA
NOMBRE:	VIVIANA MONTUFAR VALLEJO
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	3/03/2026

ELABORADO POR:


CARGO:	AUDITORA
NOMBRE:	MARY ELENA CORAL BETHANCOURT
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	3/03/2026

REVISADO POR:

CARGO:	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-16

APROBADO POR:

CARGO:	Directora Bienestar Universitario
NOMBRE:	Karina Rodríguez Coral
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-27

 Universidad de Maricao FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 8 de 8
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

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.