 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 5
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Interacción Social	Auditoría N°:	8
Sub Proceso:			
Fecha:	2020-04-21	Lugar :	Plataforma Jitsi - Centro de Idiomas Plataforma Team - Laboratorios de Interacción Social

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
Iván Mauricio Mera Martínez	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación– Auditor Interno
Hilbert Blanco Álvarez	Coordinador de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Educación (antiguo COES)- Auditor Interno
Elizabeth Tobar	Técnico UNATV
Carolina Cabrera Luna	Asesora SGA – Oficina de Planeación y Desarrollo
Carolina Luna (Observadora)	Asistencial Departamento de Química

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Armando Agreda Martínez	Director Centro de Idiomas
Adriana Eraso Ruiz	Coordinadora Académica – Centro de Idiomas
Gustavo Chaves	Profesional – Centro de Idiomas
Aida Bastidas	Profesional – Centro de idiomas
Andrés Villamarin	Técnico – Centro de Idiomas
Daniel Jurado Benavides	Técnico – Centro de Idiomas
Rosita Recalde	Docente – Centro de idiomas
Ximena Delgado	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos
Johana Rodríguez	Apoyo Sección Laboratorios y Equipos
Gloria Sandra Espinoza	Técnico Sección Laboratorios y Equipos
María del Rosario Carreño	Técnico Sección Laboratorios y Equipos
Alexander Beltrán	Secretario Sección Laboratorios y Equipos


FORTALEZAS
CENTRO DE IDIOMAS

**FORTALEZAS**

1. Se evidencia el compromiso de los administrativos desde su director, coordinadora, profesionales, técnicos que le acompañan en este proceso que evidencia la apropiación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
2. Cuenta con un talento humano de experiencia y conocimientos sólidos en el campo académico y administrativo que permite fortalecer el proceso tanto interno y externo para el alcance de la misión institucional.
3. Se resalta una planificación eficiente para la organización semestral de la prestación del servicio.
4. Se destaca el procedimiento de Inducción y capacitación a nuevos docentes que se contratan para garantizar la continuidad del proceso de enseñanza.
5. Se resalta el docente de respaldo para evitar la pérdida de clases.
6. Se destaca el incremento estudiantil en el municipio de Ipiales para el periodo B del 2019
7. Cuenta con un software de control y seguimiento diario a la parte académica, donde los docentes registran su trabajo en el aula de clase, como parte del proceso de control y autoevaluación del proceso.
8. Se evidencia canales de comunicación como lo son las paginas <https://cidiomas.udenar.edu.co/>, <https://scidiomas.udenar.edu.co/> y blog <http://languagecenterudenar1.blogspot.com/> se resalta este último donde se puede evidenciar diferentes talleres, juegos, evaluaciones e información general, mejorando así el sistema de comunicación con el usuario.
9. Se destaca el resultado de encuesta de satisfacción con un 91% de aprobación por parte de los estudiantes, en las cuales se evaluó aspectos académicos, físicos entre otros.
10. Se resalta el plan de mejoramiento y matriz de riesgo sistematizada en la plataforma SAPIENS con los seguimientos respectivos.
11. Existe una cultura de mejoramiento continuo para entregar un servicio educativo acorde a las necesidades y avances del idioma extranjero.
12. La identificación de las necesidades de docentes para la prestación del servicio acorde con los lineamientos del estatuto y manual de contratación de la Universidad y en cumplimiento de los principios de planeación, economía, responsabilidad y transparencia garantizando la prestación de un servicio eficaz, eficiente y efectivo.

LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

1. La auditoría se llevó a cabo con los funcionarios de laboratorios y la jefe de sección
2. La unidad cuenta con el talento humano suficiente, capacitado y comprometido con el desarrollo de las actividades propias de la unidad como para la implementación del sistema integrado de gestión.
3. Cuenta con una planificación adecuada tanto para las actividades que se desarrollan dentro del subproceso como para la prestación del servicio.
4. Se evidenció las actualizaciones pertinentes en cuanto a la identificación de las partes interesadas, usuarios internos y externos de los laboratorios, proveedores y entes de control, en la caracterización del subproceso.
5. En el Plan de Aseguramiento de Calidad de Laboratorio Análisis Químico y Agua se articuló la planificación de actividades del laboratorio de Microbiología, así como se realizó la documentación pertinente de los protocolos a desarrollar. Presentan como evidencia el Protocolo "PARA DETECCIÓN SIMULTÁNEA COLIFORMES TOTALES E COLI POR FILTRACIÓN POR MEMBRANA"
6. Se han adelantado acciones eficaces para mitigar los riesgos definidos en el año 2019, entre las cuáles se destacan la gestión de un presupuesto estable para los años 2019 y 2020, tanto la consolidación como ejecución de un Plan de mantenimiento y calibración de equipos.
7. Se observó que mantienen una identificación actualizada de los requisitos que le aplican al subproceso de Laboratorios, articulando: Lineamientos de la Red Nacional de Laboratorios de Agua Potable, Requisitos para Fertilizantes y Acondicionadores de Suelos, y Requisitos para el Control de Calidad en Análisis de Alimentos.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Página: 3 de 5
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

8. Se evidencia el compromiso de la Sección de Laboratorios y Equipos en el fortalecimiento de la toma de conciencia de sus colaboradores, a través de la planificación y ejecución de capacitaciones, inducciones y reinducciones que garanticen la eficacia de sus procedimientos.
9. Se expresa que el subproceso cuenta con espacios físicos, equipos y dotación de equipos de bioseguridad suficientes y adecuados que garantizan un ambiente adecuado para la ejecución de los procedimientos de Laboratorios de Interacción Social, teniendo como soportes de ello: cartas de control en temperatura y humedad, solicitudes de mejora de infraestructura realizadas a la Sección de Servicios Generales y Mantenimiento y la gestión de actividades que mejoren el clima laboral, con el acompañamiento de la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.
10. Se verificó la implementación de nuevos métodos para la seguridad de la información, haciendo uso de las herramientas institucionales.


OPORTUNIDADES DE MEJORA

CENTRO DE IDIOMAS

1. En los medios de comunicación, <https://scidiomas.udenar.edu.co/> y blog <http://languagecenterudenar1.blogspot.com/> trabajar con la imagen institucional actual, logo símbolos y colores institucionales.
2. Utilizar correos institucionales para la comunicación con la comunidad académica.

LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

1. Se debe continuar con el proceso de documentación de los laboratorios de Microbiología y Cromatografía para una adecuada prestación del servicio.
2. Se recomienda realizar un seguimiento a la matriz de riesgos a través del cargue de evidencias presentadas en el módulo creado en la Plataforma SAPIENS y registrar los nuevos riesgos identificados en el proceso para la planificación del año 2020.
3. Articular en el Programa de Calibración y Comprobaciones Intermedias de Equipos las seis áreas que hacen parte de los Laboratorios de Interacción Social.
4. A pesar de que el subproceso lleva una adecuada planificación de su Plan de Mejoramiento en el módulo de Sapiens con sus respectivos seguimientos y evidencia, se recomienda presentar un Plan que aborde actividades y metas a corto y mediano plazo para verificar el desempeño de laboratorios anualmente.
5. El subproceso cuenta con un portafolio de servicios y un video institucional en el que dan a conocer a la Comunidad Universitaria los servicios que ofrecen, sin embargo, se debe actualizar el portafolio web que detalle los servicios ofrecidos, para mejorar la calidad de atención a usuarios, especialmente externos.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 5
		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:	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación– Auditor Interno	Coordinador de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Educación (antiguo COES)- Auditor Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera Martínez	Hilbert Blanco Álvarez
FIRMA:		
CARGO:	Técnico UNATV	Asesora SGA - OPD
NOMBRE:	Elizabeth Tobar	Carolina Cabrera
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Asistencial III – Dep. Química	
NOMBRE:	Carolina Luna	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2020-05-07	2020-05-07

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2020-05-15	2020-05-20

APROBADO POR:		
CARGO :	Director Centro de Idiomas	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos
NOMBRE:	Armando Agreda	Ximena Delgado
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2020-05-21	2020-05-21

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

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 5
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

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 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.