

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 8
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Auditoría N°:	8
Sub Proceso:			
Fecha:	2020-04-21	Lugar :	Sesión remota – Unidad de televisión, Radio, Centro de Publicaciones

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
Patricia Enríquez Arellano	Auditor Interno – Asesora Económica de Planeación
Adriana del Carmen Erazo Ruiz	Auditor Interno – Carrera Administrativa- Con funciones de Coordinadora Académica Centro de Idiomas
Gustavo Adolfo Chaves Narváez	Auditor Interno- Profesional Centro de Idiomas

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Luis Alfonso Caicedo	Director Unidad de Televisión
Edgar Unigarro	Director CEPUN
Yadir Arbey Enríquez Ramos	Director Radio
Viviana Montufar	Secretaría
Elizabeth Tobar	Técnica Página Web

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> El reconocimiento por parte del Líder del proceso al equipo de trabajo, quien exalta su liderazgo y compromiso para obtener el logro de los objetivos y metas del proceso de comunicaciones a nivel interno y externo de la Universidad de Nariño. La caracterización del proceso cumple en ciclo PHVA, Planificar sus objetivos, establece con claridad las entradas y salidas del proceso de comunicaciones en la Universidad de Nariño, lo que permite realizar acciones de verificación y medicación de sus indicadores, se observa que las salidas corresponden al cumplimiento de las metas de objetivos de los procesos de comunicación, se destaca como salida el Plan de Comunicaciones que responde al que, cómo, cuándo, dónde y porque.

**FORTALEZAS**

3. Se resalta la planificación del servicio para lo cual el Director de la Unidad de Televisión, quien es el líder del proceso de comunicaciones, cada vigencia se reúne con el Director del Centro de Publicaciones - CEPUN, el Director de la Emisora y con los profesionales de apoyo, como son: la Profesional de la WEB Master, la Profesional del Periódico UDENAR, y los Profesionales de Diseño, con el fin de realizar el Plan de Acción Anual, se remite informe mensuales a la Alta Dirección y se remite informes semestrales a la Directora de Oficina de Control Interno y al Vicerrector Administrativo.
4. Se resalta el hecho de protocolizar y formalizar la solicitud de las necesidades del servicio y los diferentes requerimientos de la comunidad universitaria, actualmente se tienen en cuenta únicamente las solicitudes realizadas de manera institucional, es decir las que se soliciten por escrito y por correo electrónico, esto ha permitido tener un control de lo realmente atendido, requisito que ha fortalecido la medición de las metas de los procesos de comunicación.

UNIDAD DE TELEVISIÓN

5. De igual manera, desarrollan de forma adecuada, correcta y oportuna, las cuatro etapas de la realización audiovisual (preproducción, producción, postproducción y circulación de contenidos) para obtener un producto audiovisual de calidad, su alcance va a toda la comunidad universitaria, comunidad en general en el municipio de Pasto y el departamento de Nariño, a nivel Nacional e incluso de carácter Intencional y son vistos a nivel nacional por el canal Zoom.
6. Se mira como gran avance la emisión de las producciones de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador y el convenio con la ANTV, con sus nuevos contenidos como documentales, series documentales y programas infantiles.
7. Se ve como una fortaleza la actualización de la parrilla de programación complementaria que comprende desde las 11:00 p.m. hasta las 7:00 p.m. con repeticiones de producción local, convenios y archivo nacional, manteniendo una programación de 24 horas, llegando a los televidentes por todos los cables operadores, señal abierta canal 32 UHF, Claro tv digital Canal 930, Legón Telecomunicaciones canal 67, Tevenet canal 5, T.V. Colombia Digital canal 32.
8. Se identifica como fortaleza el Plan de Trabajo Semanal, respecto a que se descargan y reciben a través de FTP los spot y planes de emisión de la ANTV, un plan correspondiente a los días de lunes a viernes y el otro plan es del fin de semana, para la programación en la franja Tarde y Prime, lo que fortalece la efectividad y calidad de los productos emitidos.
9. Se identifica que se han adelantado importantes actividades en el Sistema de Comunicaciones para visibilizar los servicios oferta académica de programas con registro calificado de la Universidad de Nariño, en los Municipios de Ipiales, Tumaco y Túquerres, se viene adelantando spot publicitarios para su difusión, siendo este uno de los recursos más eficaces para dar a conocer a la comunidad esta oferta.
10. Se reconoce y evidencia su gran dinamismo en el desarrollo de su trabajo en la vigencia 2019, lo cual se mide en su indicador: *Número de programas audiovisuales realizados que cumplen con el porcentaje de programación establecido por la entidad competente*, que como resultado describe que el Canal

**FORTALEZAS**

Telepasto realizó la emisión de sus programas diarios, por lo cual se encuentra en un rango alto de cumplimiento con las exigencias de la Autoridad Nacional de Televisión y la CRC en cuanto a porcentajes de producción y emisión propia, correspondiente a 6 horas de producción y mínimo 20% - para esta vigencia se cumplió con un 45%.

- ✓ Se han emitido un número de 733 productos de realización audiovisual, como por ejemplo: Noticias emitidas, Pasto Noticias Resumen, Viva la U (Magazine), Viva la U (Franja), Caminos de la Ciencia, UDN, Cine Club, Nuestra Cosa Latina, Óptica Sonora, Óptica Sonora, En el SET.
- ✓ Se han realizado un número de 170 SPOT, como Spot Generales, Candidatos y Factores, Spot Registros Calificados Nuevos, PROGRAMAS, 115 Años UDENAR, Spot para Telepasto.
- ✓ Se han emitido un número de 58, de los cuales 26 programas son de nivel local y 32 de nivel nacional.

DISEÑO GRAFICO Y MULTIMEDIAL.

11. Se evidencia como gran fortaleza el manejo de la imagen visual institucional de Universidad de Nariño así como también diseñan diversas formas de comunicación gráfica dentro del ámbito televisivo y publicitario, con el fin generar mayor interés por parte del receptor de la información, se ha enfatizado en la humanización de las noticias, es así como se resalta los días y/o fechas especiales como conmemoración del Día de la Secretaria, Día del Trabajo, Día del Maestro, entre otros.
12. Se evidencia como un aspecto favorable el hecho de que se han atendido la mayoría de las solicitudes de Diseño con eficacia y eficiencia, la única solicitud que tuvo una satisfacción inadecuada fue realizada por estudiantes de servicio social de diseño, cuyas piezas realizadas no fueron terminadas, ni aprobadas.
13. Las solicitudes de diseño audiovisual corresponden a trabajos realizados para la producción audiovisual de la Unidad de Televisión, Canal Telepasto y dependencias de la Universidad. Cabe aclarar que algunas solicitudes de diseño comprenden la realización de dos o más piezas gráficas o audiovisuales, es por este motivo que hay un mayor número de piezas elaboradas que el número de solicitudes.
14. El manual del indicador del Cumplimiento de Solicitudes de Diseño, para la vigencia 2019 se encuentra en el rango 99,6% - 100% Muy Adecuado, se evidencia un número de 265 solicitudes registradas, se atendieron 264, lo que quiere decir que solo, una (1) solicitud no fue atendida y representa el 0,4%, entre los trabajos que se pueden resaltar se encuentran: Spots Gráficos Transmisiones, Diseño Gráfico, entre otros.

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

15. Se observa que se realiza actividades para publicar información en el Portal Web Universitario, el alcance está dirigido a todas las Unidades Académicas y administrativas de la Universidad de Nariño, para lo cual cuenta con una profesional responsable como Administradora Portal Web Universitario.

**FORTALEZAS**

16. Se evidencia el fortalecimiento de la creación de páginas web de unidades adscritas a la UDENAR, así mismo define y describe las actividades para crear una página Web anexa al Portal Web Universitario; siempre y cuando las Unidades Académicas lo requieran, tal es el caso de Secretaria General, Grupos de Investigación, Vicerrectoría Académica, entre otros.
17. Algunas Dependencias que tienen sus propias páginas tienen el deber de actualizarlas, ya que tienen su propio dominio, al respecto la Administradora de la WEB de la Universidad de Nariño ha realizado una excelente labor depurando toda esta información para que la Institución cuente únicamente con información oficial por este medio, que se ha convertido en el referente universitario para la comunidad en general, lo cual se realiza de forma diaria, semanal, mensual, semestral y anual, según sean las necesidades de actualización y permanencia de la información suministrada por la Institución, por ejemplo la información de requisitos legales de los procesos misionales se actualiza diariamente, con el fin de tener actualizados los contenidos oficiales de la UDENAR.
18. Se ve como gran fortaleza el control de la actualización de la página Web de la Universidad de Nariño, se levantó un inventario de sitios, periodicidad y responsables de actualización de información, esto con el fin de notificarle al responsable del sitio web, la fecha que debe actualizar el sitio y así tener información optimizada, como por ejemplo: los manuales de los indicadores del proceso Número y Tipo de Publicaciones Realizadas en el Portal Web Institucional, cuyo objetivo es el de Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
19. Se encuentran documentados y actualizados en el manual del indicador con vigencia 2019, la evaluación ponderada de la apreciación sobre veracidad, objetividad y oportunidad de los medios de comunicación tiene un 84,91%, con calificación de Alto grado, para lo cual se atendieron 783, solicitudes de publicación para el primer periodo y 508 solicitudes de publicación de información de unidades académicas y administrativas en el segundo periodo de la vigencia 2019, para un total anual de 1291 publicaciones referidas a: Actualización de Contenido, Acuerdo, Circulares, Comunicados, Educación Continuada, Eventos, Noticias, Posgrados, Resoluciones UDENAR Periódico, UDENAR Prensa.

CEPUN

20. El liderazgo asumido por el Director de Editorial y CEPUN, ha permitido que estos procesos sean efectivos y muestren mejoras. Esta unidad es la encargada de la elaboración de impresos y publicaciones, en forma oportuna, eficiente y eficaz, el material impreso solicitado por la Comunidad Universitaria para la realización y apoyo de las funciones misionales es optimizando con la utilización de los recursos disponibles en el Centro de Publicaciones.
21. Se resalta como gran fortaleza el hecho de que a pesar de la carencia en equipos actualizados, hacen un esfuerzo importante para hacer la recepción y análisis de las solicitudes y finalizan con la entrega del trabajo solicitado. Este proceso también cuenta con un equipo de trabajo que tiene un alto grado de compromiso y dedicación por mantener los procedimientos con los recursos que disponen, realizado la elaboración oportuna y con calidad del material impreso que solicitan las diferentes dependencias académico-administrativas institucionales y los integrantes de la comunidad universitaria.

**FORTALEZAS**

22. El manual del indicador del Centro de Publicaciones *Cumplimiento de solicitudes de impresión*, para la vigencia 2019 se encuentra en el rango 90%- 100% Muy Adecuado, entre los trabajos que se pueden resaltar se encuentran: la edición de libros, revistas, cartillas, afiches, plegables, chapolas, membretes, diplomas, certificados, tarjetones, escarapelas, notas de estilo, carnets, instructivos, estampillas, entre otros.

EMISORA UNIVERSIDAD DE NARIÑO PROCEDIMIENTO REALIZACION DE PROGRAMAS RADIALES:

23. Encargada de producir y difundir piezas radiales (programas, microprogramas, cuñas), así como franjas musicales en la programación de Radio Universidad de Nariño, atienden y dan respuesta a requerimientos y necesidades comunicativas radiales direccionadas a educar, informar y entretener a grupos de interés, con fines de promoción, difusión y visibilidad del actuar universitario y local. La emisora se ha posicionado en el contexto de comunicación radial, a nivel regional y nacional, de tal forma que la actualidad genera mucha confianza por parte de los usuarios, el responsable de este proceso es el Coordinador de la Emisora.
24. El Manual del Indicador evidencia que durante la vigencia 2019 se emitieron 3.452 piezas sonoras solicitadas. El indicador evidencia que el servicio de producción y emisión de contenidos radiales en la vigencia 2019 se cumplió en su totalidad con las solicitudes que llegan en físico, en digital y con aquellas que se identifican tras el monitoreo permanente del sitio web institucional www.udenar.edu.co.
25. Durante la vigencia 2019 se emitieron 3.452 piezas sonoras solicitadas, entre las cuales están Franjas Musicales, Programas Internos y Externos, Programas Diferidos, Cuñas Internas y Externas y H2U.
26. Para atender la oportunidad de mejora de considerar la ampliación de la infraestructura de la Radio, que permita desarrollar los procesos en ambientes adecuados, teniendo en cuenta que la unidad recibe usuarios internos y externos, el Director de la Radio ha adelantado conversaciones con las Directivas de la Universidad de Nariño, quienes al respecto han pensado en realizar acciones de intervención de un lote que se encuentra localizado cerca al Teatro Imperial, se hace necesario desarrollar un proyecto específico para presentarlo a la Entidad pertinente, como sería el Ministerio de Cultura, ya que el lote está en un sitio considerado como Patrimonio Cultural, esto resolvería el problema de espacio de la Radio UDENAR, que permitiría asegurar la calidad del espacio de trabajo para contribuir al bienestar laboral de los funcionarios de la Emisora y los usuarios externos, lo que trae el mejoramiento y la calidad del trabajo.

UDENAR PERIÓDICO

27. Proceso encargado de difundir y comunicar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, información institucional y de interés general con un enfoque académico, tendiente a generar opinión y análisis acerca de diversos temas sociales, institucionales y científicos, promoviendo la participación institucional y ciudadana en pro de preservar el posicionamiento de la Universidad como un patrimonio social y cultural. Como responsable de este proceso está la Coordinadora de UDENAR Periódico, quien tiene altas calidades para el desarrollo de esta actividad con calidad.

**FORTALEZAS**

28. La Medición del Manual del Indicador del proceso *Participación en la publicación de artículos de la Comunidad Universitaria y de la Comunidad en general*, se evidencia 186 artículos de la comunidad educativa equivalente al 97% muy adecuada y 5 artículos de la comunidad en general (particulares) equivalente al 3%, para un total de 191 artículos, relacionados a Estudiantes, Docentes, Trabajadores, Institucionales, Oficina de Prensa, UDENAR Periódico y Comunidad.
29. Una vez analizados y aprobados los artículos se revisan los artículos y se procede a seleccionar y se identifica por su publicación en la página de UDENAR Periódico Digital, resalta que su implementación ha permitido que la comunidad universitaria cuente con un medio de comunicación de información institucional, veraz y oportuno, además es importante resaltar que la información llega a tener un promedio de visitas correspondiente a 24.984 y se cuenta con 3.190 seguidores en las diferentes plataformas digitales.
30. En general, se resalta el tratamiento que se le hizo a las Oportunidades de Mejora en los procesos Gestión de Comunicaciones respecto a la realizar la actualización de la caracterización, revisión y actualización de procedimientos a partir de las nuevas unidades en operación, para lo cual se ha creado nuevos formatos, se ha sistematización la matriz de riesgos y el plan de mejoramiento, los cuáles están subidos en la Plataforma SAPIENS, así mismo se ha documentado los procesos de CEPUN en carpetas física y digitales que contienen los procedimientos, guías, formatos y demás requeridos por el Sistema Integrado de Gestión de la calidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Teniendo en cuenta el nuevo Estatuto General se hace necesario incluir todos los procesos en un solo Centro de Comunicaciones. Con lo cual se actualizará el direccionamiento estratégico de cada uno de ellos.
2. Se considera necesario designar un corrector de estilo con el fin de evitar que se publiquen errores en todos los medios de comunicación de esta Unidad.
3. Tiene un plan de mejoramiento y una matriz de riesgo general que comprende todo el proceso se recomienda crear uno por cada uno de las dependencias.
4. Una vez se formalice el nuevo Plan de Desarrollo de la Universidad de Nariño, se recomienda que se actualice el Manual de Identidad Visual de la Institución, con el fin tener una imagen Corporativa de la Universidad de Nariño acorde con la nueva reglamentación.
5. Se evidencia como una oportunidad de mejora la realización del mantenimiento de la Torre de Comunicaciones, ya que el Director de la Radio manifiesta que hace muchos años no se le ha realizado esta actividad, en este momento se observa deterioro y existe un alto riesgo de salir del aire por un tiempo indefinido superior a 48 horas, que traería consigo sanciones por parte de los entes encargados de vigilar este proceso, y además traería la pérdida de credibilidad social de la Emisora.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 7 de 8
		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:	Auditor Interno – Asesora Económica de Planeación	Auditor Interno – Carrera Administrativa- Con funciones de Coordinadora Académica Centro de Idiomas
NOMBRE:	Patricia Enríquez Arellano	Adriana del Carmen Erazo Ruiz
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Auditor Interno- Profesional Centro de Idiomas	
NOMBRE:	Gustavo Adolfo Chaves Narváz	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2020-05-07	2020-05-07

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional División 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 Unidad de TV	
NOMBRE:	Luis Alfonso Caicedo	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	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 1959	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 8 de 8
		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.