Proceso:	Interacción Social	**Auditoría N°:**	9
Sub Proceso:			
Fecha:	2021-03-15 al 2021-03-17	**Lugar :**	Plataforma Zoom

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
Natalia Marcela Erazo Chamorro	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación – Auditor Interno
Ángela Dayanna Pantoja Mora	Funcionaria Facultad de Derecho
Bibiana Muñoz	Profesional Vicerrectoría Académica
Alba Faney Solarte	Secretaria Facultad de Ciencias Agrarias
Sandra Ordoñez Cerón	División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
Jenny Luna Eraso	Oficina de Planeación y Desarrollo
Carolina Cabrera Luna	Oficina de Planeación y Desarrollo
Yamile Díaz	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

AUDITADO (S):	
NOMBRE	**CARGO**
Andrés Felipe Ordoñez Pantoja	Coordinador Centro de Conciliación
Brandon Kevin Bravo Ortega	Monitor Centro de Conciliación
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
Rosita Recalde	Docente – Centro de idiomas
Sonia Ximena Delgado	Jefe de Sección de Laboratorios y Equipos
María del Rosario	Funcionario Sección de Laboratorios y Equipos
Johana Rodríguez	Funcionario Sección de Laboratorios y Equipos
Jessica Basante	Funcionario Sección de Laboratorios y Equipos
Alexander Beltrán	Funcionario Sección de Laboratorios y Equipos
Mario Mora	Funcionario Sección de Laboratorios y Equipos

FORTALEZAS

CONSULTORIOS JURÍDICOS

1. Se destaca la disposición, interés y compromiso para atender la auditoria, lo que contribuyó a realizarse de manera eficaz y observar el avance en los procesos.
2. Cuenta con un Sistema de Información https://iuris.udenar.edu.co para la planificación de actividades, además de su control y seguimiento.
3. Los indicadores de Gestión se encuentran diligenciados y actualizados, lo cual permite a la dependencia hacer trazabilidad a sus logros en el tiempo, de tal manera que recogen evidencia si están cumpliendo a cabalidad con los objetivos misionales planteados.
4. Prestación de los servicios como apoyo en gran proporción (91%) a la comunidad vulnerable de la región (personas pertenecientes a los estratos 1 y 2).
5. Adecuación de infraestructura física para la atención a personas con capacidades especiales.
6. Cuenta con talento humano competente para realizar las diferentes funciones encomendadas, incluso para asumir cargos como son las suplencias.
7. Implementación de Consultorios Jurídicos Virtuales a través del enlace https://derecho.udenar.edu.co/?p=6190 que asegura la continuidad de la prestación del servicio.
8. Suscripción del Convenio con la Defensoría del Pueblo y la Universidad de Nariño.
9. Se amplió cobertura con las cohortes XIV y XV del Diplomado en Conciliación en Derecho, al ofrecerse de manera virtual, vinculando estudiantes de otras ciudades del país.

CENTRO DE IDIOMAS

1. Invaluable compromiso del personal administrativo, frente a los procesos académicos, no solo con la formación en el área, sino a la formación personal del estudiante y su entorno.
2. Apropiación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
3. Se destaca el avance en la nueva reglamentación de acuerdo al Estatuto General de la Universidad de Nariño – diciembre 2019.
4. Cuenta con los permisos por parte de la Secretaría de Educación Municipal para su funcionamiento.
5. Planificación eficiente para la organización semestral de la prestación del servicio.
6. El Centro de Idiomas maneja adecuadamente las plataformas virtuales, por cuanto habían contemplado esta metodología como medio de formación.
7. Seguimiento y control del cumplimiento de los horarios de clases virtuales. Supervisión durante las clases para evidenciar la eficiencia y eficacia del proceso de enseñanza aprendizaje. Se destaca la figura del docente como respaldo para evitar la pérdida de clases.
8. Plataforma eficiente para registro, matrículas y notas.
9. Se evidencia buenos canales de comunicación como lo son las páginas: https://www.udenar.edu.co/facultades/facihu/departamento-de-linguistica-e-idiomas/cidiomas/ y http://languagecenterudenar1.blogspot.com/
10. Los resultados en la encuesta de satisfacción y evaluación docente presentan altos promedios.
11. Se resalta el plan de mejoramiento y matriz de riesgo sistematizada en la plataforma SAPIENS con los seguimientos respectivos.
12. Existe una cultura de mejoramiento continuo para entregar un servicio educativo acorde a las necesidades y avances del idioma extranjero.
13. Se destaca el apoyo psicosocial a los estudiantes a través de la contratación de un profesional de esta área, no solo para evitar la deserción, sino con el propósito de la formación integral del ser humano.
14. Trabajo comprometido frente a las oportunidades de mejora.

FORTALEZAS

LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

1. La auditoría se llevó a cabo a tiempo con la participación de los funcionarios de laboratorios y la jefe de la Sección.
2. La unidad cuenta con talento humano capacitado y comprometido tanto con el desarrollo de las actividades propias de la unidad como para la implementación del sistema integrado de gestión.
3. Tienen alineada su planificación, objetivos de calidad y caracterización del sub proceso con el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2032, involucrando además nuevos requisitos de normas de calidad.
4. Se observa el ajuste en los procesos que lleva a cabo la Sección con la articulación de la nueva Norma NTC ISO /IEC 17025:2017
5. Se observa un notable compromiso con el cumplimiento de la validez de sus resultados, y por ende llevan un análisis completo y detallado de cada uno de sus indicadores.
6. Existe representación de la Sección de Laboratorios de Interacción Social dentro del Comité de Contingencia de la Universidad, en el que se evidencia la construcción de un instructivo de bioseguridad, y la implementación de dispositivos en la infraestructura como dispensadores, sensores señalización, como también en la dotación de los elementos de control y bioseguridad para los funcionarios.
7. La planificación de actividades responde al contexto de los laboratorios de interacción social en época de Pandemia.
8. Hay un notable compromiso con el fortalecimiento de conocimientos y formación del personal de Laboratorios de Interacción Social, el cual se evidenció a través de las capacitaciones desarrolladas en temáticas de: Metrología e incertidumbre, Sistema Globalmente Armonizado, COVID-19 y Manejo Integral de Residuos.
9. Tienen un portafolio web de servicios actualizado y mecanismos de comunicación pertinentes para dar a conocer sus funciones, servicios, fortalezas y retos.
10. Llevan a cabo un adecuado tratamiento de PQRSF, las cuáles hasta la fecha se encuentran cerradas, se evaluó su cumplimiento con la Petición presentado por la Srta. Andrea Meza Galindez.
11. Se ha avanzado significativamente en la elaboración de la información documentada de los laboratorios de Microbiología y Cromatografía, en la que se soporta el servicio de calidad a ofrecer a sus clientes.
12. Llevan un adecuado seguimiento de la satisfacción del servicio de sus laboratorios, evidenciando en ellas una toma de muestra poblacional pertinente al número de usuarios, para la aplicación de encuestas. En el que a su vez, se determina una satisfacción del 100% de los usuarios encuestados.
13. Existe una plan de acción para el año de 2020, con su respectivo seguimiento, se evidencia dos planes de acción, el primero la planeación antes del confinamiento por la pandemia de COVID-19 y el segundo, el retorno de labores con los protocolos de bioseguridad establecido por la Universidad y la Sección de Laboratorios
14. Se resalta el trabajo en equipo y la dedicación de los funcionarios de la Sección, aún más en situación de Pandemia cumpliendo con las actividades y los objetivos propuestos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

CONSULTORIOS JURIDICOS

1. Sistematizar las actividades de listado de conciliadores, reparto de audiencias, digitalización de los resultados de cada audiencia y el seguimiento de las mismas, de tal manera que se logre un control de información documentada de manera digital.
2. Crear página web de Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación independiente de la página web de la Facultad de Derecho.
3. Incrementar las piezas audiovisuales como difusión a través de los medios de comunicación que maneja la Universidad.
4. Realizar un estudio de factibilidad para la oferta de programas de educación virtual como lo es el Diplomado de Conciliación en Derecho.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

CENTRO DE IDIOMAS

1. Verificación de los contenidos programáticos con las respectivas firmas del docente y estudiante representante.

LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

1. No se abre una solicitud de acción correctiva ante los errores en la transcripción de datos encontrados en las pruebas Interlaboratorios de Bromatología (WEPAL), por ende, no se puede visualizar un análisis de causas de los errores, las acciones correctivas pertinentes y su seguimiento.
2. No se registra en la matriz de riesgo los inconvenientes presentados para medir el indicador de Resultados pruebas interlaboratorios nacionales debido a la situación de confinamiento por la pandemia de COVID - 19, con las respectivas actividades planeadas para subsanar este riesgo.

NO CONFORMIDADES

Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria 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	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación – Auditor Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera Martínez	Natalia Marcela Erazo Chamorro
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Funcionaria Facultad de Derecho	Profesional Vicerrectoría Académica
NOMBRE:	Ángela Dayanna Pantoja Mora	Bibiana Muñoz Ordóñez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Secretaria Técnica	Auditor Interno - División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
NOMBRE:	Alba Faney Solarte	Sandra Ordoñez Cerón
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	Carolina Cabrera Luna	Jenny Luna Eraso
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO

CARGO:	Auditor Interno - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	
NOMBRE:	Yamile Díaz	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2021-04-09	2021-04-09

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:	2021-04-13	2021-04-13

APROBADO POR:		
CARGO :	Director Centro de Conciliación	Director Centro de Idiomas
NOMBRE:	Carlos Eduardo Martínez	Armando Agreda Martínez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO :	Directora Laboratorios	
NOMBRE:	Sonia Ximena Delgado	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2021-05-04	

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 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.