

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 6
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Gestión de Comunicaciones	Auditoría N°:	9
Sub Proceso:			
Fecha:	16 de marzo 2021	Auditoria virtual	Plataforma Zoom

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. 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
Adriana del Carmen Erazo Ruiz	Auditor Interno – Carrera Administrativa- Con funciones de Coordinadora Académica del Centro de Idiomas
Gustavo Adolfo Chaves Narváez	Auditor Interno- Profesional de Operaciones y Procesos para la Prestación de Servicios del Centro de Idiomas

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Luis Alfonso Caicedo	Director Unidad de Televisión
Viviana Montufar	Secretaria

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> El apoyo incondicional del equipo de trabajo de la Unidad de Televisión hoy Centro de Comunicaciones de la Universidad de Nariño por parte del Líder del proceso Dr. Luis Alfonso Caicedo, quien resalta el profesionalismo y el compromiso de todos y cada uno de los funcionarios del Centro de Comunicaciones, exalta su dedicación y esmero con que realizan cada una de las actividades que son de público conocimiento por los medios audiovisuales de la Institución, gracias a lo cual se ha alcanzado el logro de los objetivos y metas del proceso de comunicaciones a nivel interno y externo. La caracterización del proceso cumple con el ciclo PHVA, es decir se planifica sus objetivos, se establece con claridad las entradas y salidas del proceso de comunicaciones en la Universidad de Nariño, lo cual permite realizar acciones de verificación y medición de sus indicadores. Se observa que las salidas corresponden al cumplimiento de las metas de los procedimientos de comunicación, y en este entendido se destaca como salida el Plan de Comunicaciones que responde al que, cómo, cuándo, dónde y por qué. Se resalta la planificación del servicio para lo cual el Director de la Unidad de Televisión, Dr. Luis Alfonso Caicedo como líder del proceso de comunicaciones, realiza cada vigencia reuniones con 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 ejecutar



FORTALEZAS

el Plan de Acción Anual, al respecto, 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. 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 por el canal Zoom e incluso de carácter Internacional.
6. Gracias al convenio con la Universidad Técnica del Norte de Ecuador y el convenio con la ANTV se efectúa la emisión de las producciones con nuevos contenidos como documentales y programas infantiles.
7. La actualización de la parrilla de programación complementaria que comprende desde las 11:00 p.m. hasta las 7:00 a.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. 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. Las 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 incrementaron ostensiblemente debido a la pandemia por lo cual se realizaron spots publicitarios para su difusión, siendo este uno de los recursos más eficaces para dar a conocer a la comunidad esta oferta
10. Se evidencia dinamismo y ejecutividad en el desarrollo de su trabajo en la vigencia 2020, especialmente incrementado por la pandemia, 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 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 1005 productos de realización audiovisual con un incremento del 30%, 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.

**FORTALEZAS**

- ✓ Se han realizado un número de 414 spot: 323 generales y 59 spot COVID-19, 32 spot condolencias.

DISEÑO GRAFICO Y MULTIMEDIAL.

11. El manejo de la imagen visual institucional de Universidad de Nariño se incrementó por época de pandemia, así como también el diseño de 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. Atención de solicitudes de diseño con prontitud, eficacia y eficiencia; los trabajos realizados fueron para la producción audiovisual de la Unidad de Televisión, el Canal Telepaso y diferentes 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.
13. El manual del indicador del Cumplimiento de Solicitudes de Diseño, para la vigencia 2020 se encuentra en el rango de Muy Adecuado, se evidencia un alto número de solicitudes registradas que se atendieron en su totalidad, entre los trabajos que se pueden resaltar se encuentran: Spots Gráficos Transmisiones, Diseño Gráfico, entre otros.

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

14. La información del Portal Web Universitario está dirigido a todas las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, para lo cual cuenta con una excelente profesional como Administradora Portal Web Universitario.
15. Las diferentes páginas web de unidades adscritas a la UDENAR tuvieron un notable incremento debido a que por época de pandemia toda la información oficial de la mayoría de Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de Nariño han realizado la comunicación con los usuarios y los grupos de interés por este medio. Algunas Dependencias que tienen sus propias páginas y cuentan con su propio dominio, realizan las respectivas actualizaciones. No obstante, la Administradora de la WEB de la Universidad de Nariño ha realizado una excelente labor depurando toda esta información, actividad que 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, cumpliendo con el objetivo, cual es el de garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna.
16. En el Manual del Indicador con vigencia 2020, la evaluación ponderada de la apreciación sobre veracidad, objetividad y oportunidad de los medios de comunicación tiene un alto porcentaje, con calificación de Muy Adecuado, para lo cual se atendieron 1081 solicitudes de publicación y de información de unidades académicas y administrativas: Actualización de Contenido, Actualización de Contenido en Micrositios, documentos institucionales, boletín de prensa, eventos, convocatorias, Noticias, Posgrados y Udenar Periódico.

**FORTALEZAS****EMISORA UNIVERSIDAD DE NARIÑO PROCEDIMIENTO REALIZACION DE PROGRAMAS RADIALES:**

17. La emisora de la Universidad de Nariño con el dial 101.1 fm 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 y está encargado junto con su equipo de trabajo de producir y difundir piezas radiales (programas, microprogramas, cuñas), así como franjas musicales en la programación de Radio Universidad de Nariño, atender y dar 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.
18. El Manual del Indicador evidencia que durante la vigencia 2020 se emitieron un alto porcentaje de piezas sonoras solicitadas entre las cuales están Franjas Musicales, Programas Internos y Externos, Programas Diferidos, Cuñas Internas y Externas y H2U. El indicador evidencia que el servicio de producción y emisión de contenidos radiales en la vigencia 2020 se atendieron 156 solicitudes y se cumplió en su totalidad con cada una de ellas que llegaron en físico al inicio del año 2020, en digital y con aquellas que se identifican tras el monitoreo permanente del sitio web institucional www.udenar.edu.co.

UDENAR PERIÓDICO

19. 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.
20. 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 276 artículos de la comunidad educativa equivalente al 100% con una calificación de Muy Adecuada. El 97% de artículos corresponden a la comunidad en universitaria y el 3% a particulares.
21. 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.
22. Toda la información referente a Matriz de Riesgos y Plan de Mejoramiento, requerida por la Institución en la Plataforma SAPIESN se encuentra debidamente registrada y actualizada, así mismo se ha documentado los procesos de CEPUN en carpetas digitales que contienen los procedimientos, guías, formatos y demás establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la calidad.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Teniendo en cuenta el nuevo Estatuto General se hace necesario incluir todas las dependencias en un solo Proceso de Comunicaciones (Gestión de Comunicaciones).
2. Se considera necesario designar un corrector de estilo con el fin de evitar que se publiquen errores en todos los medios de comunicación que lidera esta Unidad.
3. Tienen un plan de mejoramiento y una matriz de riesgo general que comprende todo el proceso, sin embargo se recomienda ver la posibilidad de 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.

NO CONFORMIDADES

Requisito		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	
Norma	Numeral			

ELABORADO POR:

CARGO:	Auditor Interno – Carrera Administrativa- Con funciones de Coordinadora Académica Centro de Idiomas	Auditor Interno- Profesional Centro de Idiomas
NOMBRE:	Adriana del Carmen Erazo Ruiz	Gustavo Adolfo Chaves Narváez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	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 Unidad de TV
NOMBRE:	Luis Alfonso Caicedo
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.