

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1999	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 6
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

<b>Proceso:</b>	Gestión de Comunicaciones	<b>Auditoría N°:</b>	10
<b>Sub Proceso:</b>			
<b>Fecha:</b>	19 de mayo 2022	<b>Auditoria Presencial</b>	Unidad de Televisión

<b>Objetivos:</b>	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.
<b>Criterio:</b>	- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 - Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014 - Manual de Calidad - Procedimientos
<b>Alcance:</b>	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir, estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

<b>AUDITOR (ES):</b>	
NOMBRE	CARGO
Adriana del Carmen Erazo Ruiz	Auditor Interno – Carrera Administrativa- Auditora Académica de la Universidad de Nariño
Mario Mora Vásquez	Auditor Interno- Técnico de Laboratorio
Doris Fabiola Rosero Álvarez	Auditor Interno – Técnico de Fondo de Salud.

<b>AUDITADO (S):</b>	
NOMBRE	CARGO
Luis Sebastián Portillo Ortiz	Director Unidad de Televisión
Viviana Montufar	Secretaria
Jadir Alveiro Enríquez	Director Emisora Udenar
Elizabeth Tovar	Técnica Pagina Web Máster

<b>FORTALEZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Se ha adelantado el proceso de reestructuración organizacional logrando la denominación de la Unidad como Centro de Comunicaciones que agrupa a Televisión Canal tele Pasto, Radio Universidad de Nariño, Portal Web, Udenar Periódico, CEPUN y Marketing Digital y Boletín Informativo.</li> <li>El equipo de trabajo del Centro de Comunicaciones está construyendo el documento de reestructuración del Centro de Comunicaciones, el cual estará finalizado a finales del mes de octubre y será presentado al H. Consejo Superior Universitario para su respectiva aprobación, en cumplimiento de los establecido en el Acuerdo 080 de diciembre de 2019, en donde se designa a la Unidad de TV como Unidad Especial.</li> <li>Se han identificado las necesidades reales del Centro de Comunicaciones después de un exhaustivo análisis, realizado por el Director del Centro de Comunicaciones con cada uno de los funcionarios de esta Unidad.</li> <li>Las alianzas con los cables operadores del Canal Tele Pasto ha permitido ampliar la cobertura.</li> <li>La Universidad ha invertido recursos económicos considerables para la televisión digital terrestre del canal TELEPASTO.</li> <li>Con la implementación de Marketing digital para la divulgación de todos los procesos institucionales se ha logrado la organización de todas las redes sociales de la Universidad.</li> </ol>



7. Digitalización de radio y televisión.
8. La emisora tiene Reglamentación actualizada.
9. A nivel de gestión documental, se evidencia que los procedimientos están documentados e implementados.
10. Mediante una pasantía de un estudiante de mercadeo se está realizando la medición y análisis del Plan de Acción Anual el cual se remite mediante informes mensuales a la Alta Dirección y mediante informes semestrales a la Directora de Oficina de Control Interno y a Vicerrectoría Administrativa.
11. La visibilización de los servicios de oferta académica de programas con registro calificado de la Universidad de Nariño, en los Municipios de Pasto, Ipiales, Tumaco y Túquerres, se realiza mediante spots publicitarios para su difusión, siendo este uno de los recursos más eficaces para dar a conocer la oferta académica a la comunidad en general.
12. 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.

### **TELEVISIÓN – CANAL TELEPASTO**

1. La Unidad de Televisión desarrolla de forma adecuada y oportuna, las cuatro etapas de la realización audiovisual (preproducción, producción, postproducción y circulación de contenidos). Se especializa en el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación y la producción de contenidos educativos, académicos, investigativos y culturales 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 a nivel Internacional.
2. El número de programas audiovisuales realizados que cumplen con el porcentaje de programación establecido por la entidad competente, encontrándose 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.
3. Desarrolla contenidos para visualizar y promocionar el acontecer de la vida universitaria y todos los eventos académicos en directo, cumpliendo con los compromisos y proyectos misionales por medio del canal Telepasto a través de la televisión abierta, cerrada y online

### **RADIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO:**

1. 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 en la actualidad genera mucha confianza por parte de los usuarios, el responsable de este proceso, profesional Jadir Alveiro Enríquez, Coordinador de la Emisora y junto con su equipo de trabajo se encargan de producir y difundir piezas radiales (programas, microprogramas, música, información cultural, académica, y de interés general, se encarga también de 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
2. Radio Universidad de Nariño, es una iniciativa estudiantil de participación ciudadana de manera incluyente con contenidos alternativos donde priman los derechos humanos, los valores culturales y civiles en una emisora que le apuesta a la formación de un público comprometido en la construcción de una sociedad equitativa, incluyente, democrática y justa; busca y propicia las expresiones desde la diversidad cultural, étnica y social, donde además de la Universidad, el ciudadano del común como actor social participa en la generación de contenidos



### **PORTAL WEB UDENAAR**

1. La información del Portal Web Universitario está dirigida a todas las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, para lo cual cuenta con una profesional como Administradora del Portal Web Universitario con el apoyo de tres monitores. Encargada del desarrollo, mantenimiento y actualización permanente del Sitio Web Institucional; medio dinámico y en constante evolución; es un espacio virtual y una herramienta de difusión, promoción, comunicación y apoyo permanente a los procesos académicos, de investigación, interacción social, administración y gestión.
2. 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. Todas las páginas institucionales de cada una de las dependencias están siendo direccionadas a la página oficial en donde se están realizando las respectivas actualizaciones. La Administradora de la WEB de la Universidad de Nariño ha realizado la actualización de las mismas según sean las necesidades de 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.
3. En el Manual del Indicador con vigencia 2021, 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 todas las solicitudes de publicación y de información de unidades académicas y administrativas: actualización de contenido general, actualización de contenido en micrositos, documentos institucionales, boletines de prensa, eventos, noticias, posgrados y Udenar Periódico. La publicación de las convocatorias docentes están manejadas desde la Vicerrectoría Académica.

### **UDENAR PERIÓDICO**

1. 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. El periódico Udenar ha tenido importantes cambios que benefician tanto el contenido como la aceptación del público a través de sus artículos crea sinergia entre la academia y la región en torno a temáticas que promueven el pensamiento crítico y la reflexión frente a las realidades sociales.
2. Busca difundir y comunicar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, información de interés general con un enfoque académico, visibilizando el potencial de la academia y la investigación. De igual manera, genera opinión y análisis acerca de diversos temas sociales, institucionales y científicos. Moviliza la creatividad, el arte y la cultura; evidencia la interacción social y fortalece la identidad colectiva y el sentido de pertenencia a la Alma Mater.

### **CEPUN**

Prestan los servicios de impresión, compaginado, corte de papel, impresión de certificados, depósito legal de publicaciones, entrega y despacho de libros y las producciones de los docentes, estudiantes e investigadores de la Universidad de Nariño.

### **MARKETING DIGITAL**

Genera distintas estrategias orientadas al fortalecimiento de la imagen institucional por medio del uso de redes sociales y nuevas plataformas digitales, como canales de difusión de información diversa que proviene de manera interna y externa. La información que difundimos por medios de nuestros canales de comunicación debe ser publicada en tiempo real o coyuntural de acuerdo con la necesidad

### **BOLETIN INFORMATIVO**

Publicación desde la Rectoría – para informar sobre las novedades, acontecimientos, noticias, de carácter institucional



## OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Integrar los planes de comunicación de todas las áreas: Televisión Canal tele Pasto, Radio Universidad de Nariño, Portal Web, Udenar Periódico, CEPUN, Marketing Digital y Boletín Informativo.
2. Actualizar el enlace de la página WEB del Centro de Comunicaciones desde la página principal de la Institución y ajustar la publicación al manual de identidad visual de la Institución en todas las Dependencias que se publican en la Página.
3. Ubicar el link de PQRSF de la Universidad de Nariño en un lugar más visible del el portal institucional. Se recomienda que sea en la parte superior del portal sobre la franja verde superior para lograr mejor acceso a los usuarios.
4. Tienen un plan de mejoramiento y una matriz de riesgo general que comprende el proceso de Centro de Comunicaciones; no obstante, es pertinente crear un plan de mejoramiento y una matriz de riesgo por cada una de las dependencias.
5. Realizar el mantenimiento preventivo a la torre de la emisora con la salvedad de que existe el presupuesto para esta actividad, pero no se cuenta con la persona idónea en la región para realizar el mantenimiento general a la torre.
6. Implementación de encuesta de satisfacción del año 2021.
7. Evidenciar resultados de gestión del CEPUN, teniendo en cuenta que es una Unidad que debe estar adscrita al Centro de Comunicaciones, en concordancia con su misión.
8. Consolidar las actividades del Plan de mejoramiento 2022 en la plataforma SAPIENS
9. Se considera necesario designar un corrector de estilo con el fin de evitar que se publiquen errores en

### NO CONFORMIDADES

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

### 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.

 Universidad de Narina FUNDADA EN 1994	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 6
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

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.

**ELABORADO POR:**

<b>CARGO:</b>	Auditora Académica – Carrera Administrativa en comisión - Profesional Control Interno y Gestión de Calidad.	Auditora Interna Técnico Fondo de Saludo.	Auditor Interno Técnico de Laboratorios
<b>NOMBRE:</b>	Adriana del Carmen Erazo Ruiz	Doris Rosero Álvarez	Mario Mora Vásquez
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2022-05-19	2022-05-19	2022-05-19

**REVISADO POR:**

<b>CARGO:</b>	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
<b>FIRMA:</b>		
<b>FECHA:</b>	2022-05-31	2022-05-31

**APROBADO POR:**

<b>CARGO:</b>	Director Centro de Comunicaciones
<b>NOMBRE:</b>	Luis Sebastián Portillo Ortiz
<b>FIRMA:</b>	
<b>FECHA:</b>	