

 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:	Misional	Auditoría N°:	
Sub Proceso:	Interacción social		
Fecha:	2022-05-23	Lugar :	Centro de Idiomas

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
Viviana Montúfar V.	Auditor Interno
Claudia Viveros	Auditor Interno

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Armando Agreda	Director Centro de Idiomas
Rosa Aida Bastidas Cabrera	Administrador de Laboratorios y Aula Especializada de Idiomas
Andrés Arturo Villamarin Morales	Registro y Control Académico
Daniel Andrés Jurado Benavides	Administrador de Laboratorios y Aula Especializada de Idiomas
Gustavo Adolfo Chaves Narváez	Operaciones y Procesos para la Prestación de Servicios.

FORTALEZAS
<p>La auditoría se llevó a cabo con el propósito de verificar la implementación y avances del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso Misional de Interacción Social correspondiente al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, acorde a lo dispuesto en las norma y requisitos de la ISO 9001-2015; basados el marco normativo aplicable a la gestión documental, los principios de la función administrativa, el conjunto de procedimientos, políticas y controles establecidos, la revisión del Plan de Mejoramiento, Matriz de Riesgos en la plataforma institucional SAPIENS y su interacción para la mitigación, control y tratamiento general del riesgo.</p> <p>Teniendo en cuenta que la vigencia 2021 fue un año divergente por la emergencia sanitaria, el equipo auditor, de acuerdo con el objeto, alcance y metodología de la presente auditoria, realizó el análisis con el fin de verificar la efectividad y grado de avance e implementación de las actividades</p>



FORTALEZAS

establecidas, el cual arrojó los siguientes resultados:

- Para resaltar el compromiso, entrega y conocimiento por parte del personal del Centro de Idiomas, el liderazgo del director Armando Agreda, la pertinencia de Rosa Aida Bastidas Cabrera, Andrés Arturo Villamarin Morales, Daniel Andrés Jurado Benavides y Gustavo Adolfo Chaves Narváz bajo la coordinación de la profesional Adriana Erazo quien acompañó el proceso durante la vigencia 2021 y a su vez, el apoyo de la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, se logra una apropiación del proceso acorde a la misión institucional. El personal, propende por el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, demuestra interés por su organización en la revisión y ajustes de procedimientos, instructivos y formatos para una mejora continua del proceso.
- Cuentan con la Resolución número 3151 emanada por la secretaria de Educación Municipal para el funcionamiento de los cursos de inglés.
- El Plan de Mejoramiento se construyó en conjunto con el equipo de trabajo, quienes realizaron aportes desde su función contractual; se pudo verificar que durante el ejercicio de la auditoria las evidencias de las acciones realizadas en el plan de acción y plan de mejoramiento fueron realizadas en su totalidad.
- El Centro de Idiomas en el año 2021, continuó sus labores a pesar de la emergencia sanitaria por COVID-19, se organizaron grupos y actividades aplicando alternancia – presencial y/o virtual junto a la utilización de diferentes estrategias que les ha permitido cumplir con la oferta de los cursos de Inglés, Francés, Alemán, Italiano, Portugués y Español dirigidos a la comunidad universitaria y a la comunidad en general aplicado a Pasto y las extensiones de Ipiales y Túquerres con gran cobertura en el departamento.
- Su cuerpo docente es seleccionado adecuadamente tanto en la parte contractual, a través de convocatoria con las fases y selección legalmente establecida, con la escolaridad docente para fortalecimiento de la enseñanza del idioma extranjero que va desde la licenciatura hasta el doctorado, como también en sus competencias pedagógicas para el desarrollo en las didácticas.
- Durante la vigencia 2021, la cobertura estudiantil aumentó la meta establecida de 1200 estudiantes por semestre, resultado del profesionalismo, la organización administrativa y la seriedad en su desarrollo. Además, su proyección social la encontramos en la asignación de becas a jóvenes que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad: como ser víctimas del conflicto armado, desplazados, indígenas, deportistas destacados, ganadores de las olimpiadas en matemáticas, estudiantes del Liceo de la Universidad de Nariño, docentes, empleados y trabajadores de la Universidad de Nariño, hijos de docentes y empleados y trabajadores de la Universidad de Nariño, estudiantes de la Universidad de Nariño que desean formarse en otro idioma diferente al exigido en su programa, egresados distinguidos, entre otros.

Como un Centro de estudios donde cuenta con estudiantes de diferentes edades, desde los 8 años en adelante y que no son ajenos a su comportamiento social, cuenta con áreas que



FORTALEZAS

permiten apoyar el bienestar estudiantil, como soporte al desarrollo académico: está el área psicoafectiva y de educación emocional apoyados con la profesional: Dra. Claudia Patiño, Psicóloga Clínica. El equipo auditor, resalta que el trabajo en el área académica no es la clase tradicional se incluyen diferentes didácticas que permiten una mejor comprensión, de valorar la cultura musical en el aula, para apoyar el desarrollo de la competencia comunicativa en inglés; las visitas guiadas en inglés y en francés a diferentes entidades de reconocimiento cultural internacional.

- Ofrece, además, otros servicios que apoyan tanto a la comunidad universitaria como a la región tales como: Traducciones de diferentes artículos científicos a los idiomas: inglés, francés, italiano, alemán o portugués, servicio también utilizado por docentes investigadores de la Universidad de Nariño; Traducciones de resúmenes de trabajos de grado de estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño. Capacitación docente en preparación para exámenes internacionales. Cursos específicos para docentes de la Universidad de Nariño.
- Resaltamos que el Centro de Idiomas cuenta con un sistema web de control y registro académico de los diferentes cursos, muy bien soportado y pertinente para cada proceso que desarrolla, permite una organización, agiliza los procesos para una adecuada atención al usuario (estudiante, padre y/o madre de familia, docente), una pertenencia para los docentes y una organización administrativa. Se tiene calidad sobre las políticas de información de datos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, el riesgo de pérdida de esta se encuentra mitigando con acciones tomadas para salvaguardar la información (copias de seguridad, espacio en la nube) la base de datos reposa con el servidor de la Universidad, manejando los mismos niveles de seguridad que ofrece la Universidad de Nariño.
- Vemos relevante que su gestión estratégica está basada en tres grandes procesos internos:
Planeación: para cada semestre se realiza el cronograma de actividades que se ejecutan, en tiempo y espacio con responsabilidades asignadas acorde a los requerimientos.
Implementación: Realización de matrículas (sistema de matrículas). Asignación de Labor Académica (contratos y labor académica), Desarrollo de los cursos programados (informes) y
Control Académico: Desde la coordinación se realiza el seguimiento al registro diario, Control digital de asistencia diaria por parte de los docentes, tienen su encuesta de satisfacción, cobertura, evaluación docente. Una labor muy detallada que permite que el control del servicio que se ofrece sea a la excelencia.
Se realiza un control de calidad en las certificaciones emitidas por parte de la dirección de la oficina, verificando que la información presentada sea real y transparente.
- En relación a la comunicación que se lleva a cabo, desarrolla un proceso adecuado de entregar la información clara y oportuna para la promoción de los diferentes cursos, se pudo verificar que el portal web del Centro de Idiomas está en un avance en un 80%, con un portal Web

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904	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

FORTALEZAS
<p>ligado a la página Web Institucional ww.udenar.edu.co en la que estudiantes, docentes y funcionarios encontrarán toda la información académica, administrativa y de bienestar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se lleva un adecuado proceso de recepción y confidencialidad en el tratamiento de las P.Q.R.S.F de la comunidad universitaria, tienen un espacio en línea para recibir las opiniones que el usuario tiene del servicio que ofrece el Centro de Idiomas en sus diferentes áreas, cuenta con una ficha en línea para recibir la P.Q.R.S, F., observando que se sigue con el conducto regular y para su respuesta oportuna. <p>El equipo auditor resalta que es un proceso acorde a las exigencias del Sistema de Gestión de Calidad, su cumplimiento y pertinencia en sus actividades; se observa que el ciclo PHVA, enfoca al Centro de Idiomas a la organización y al detectar acciones que pueden limitar el mejoramiento. Un proceso que sería excelente su</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta que el proceso del SGC que se lleva a cabo en el Centro de Idiomas es oportuno y está acorde a los lineamientos, vemos pertinente que se cree un plan de capacitación para el personal administrativo; que les permita reforzar conocimientos y habilidades en temas relacionados al Sistema (indicadores, matriz de riesgo, tratamiento al servicio no conforme, ofimáticas entre otros), para continuar con la mejora continua, tomándose como un aporte al compromiso y responsabilidad asumido por cada funcionario en el proceso.

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

ELABORADO POR:	
CARGO:	Auxiliar Centro de Comunicaciones

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	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

NOMBRE:	Viviana Montúfar V.	
FIRMA:	FIRMADO ORIGINA 	
FECHA:	23-05-2022	

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:		
FECHA:		

APROBADO POR:	
CARGO :	Director Centro de Idiomas
NOMBRE:	Armando Agreda
FIRMA:	
FECHA:	

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.