

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	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°:	011
Sub Proceso:	Interacción social		
Fecha:	2023-04-26	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
Jenny Lorena Luna Eraso	Auditor Interno

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
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
<ul style="list-style-type: none"> La auditoría se llevó a cabo con el propósito de verificar la implementación y los avances del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso Misional de Interacción Social del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y las demás normas aplicables. Se destaca el liderazgo del director Dr. Armando Agreda y el compromiso, la dedicación y el conocimiento demostrados por el personal del Centro de Idiomas. Gracias a esto, los procesos de Interacción Social del Centro de Idiomas se han consolidado como una fortaleza dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, lo cual incidirá positivamente en la certificación del Servicio a través de la NTC ISO 5580.



FORTALEZAS

- El Centro de Idiomas cuenta con las autorizaciones vigentes para la prestación de servicios por parte de la Secretaría de Educación Municipal. Dichas autorizaciones se encuentran respaldadas por las Resoluciones No. 3150 de octubre de 2018 para el curso de francés y la Resolución No. 3151 de octubre de 2021 para el curso de inglés.
- En el año 2022, el Centro de Idiomas llevó a cabo la prestación de servicios de formación en una amplia variedad de cursos, que incluyeron inglés, francés, alemán, italiano, portugués y español. Estos cursos estuvieron dirigidos tanto a la comunidad universitaria como a la comunidad en general, abarcando los municipios de Pasto, Ipiales, Túquerres, Samaniego y Nariño. Durante el semestre A de 2022, se registraron un total de 1768 estudiantes matriculados, y en el semestre B de la misma vigencia se contó con 2071 estudiantes matriculados.
- Los profesores del Centro de Idiomas son seleccionados mediante procesos basados en el mérito, donde se valora su nivel de formación académica. La gran mayoría de los profesores cuentan con estudios posgraduales, lo cual demuestra su alto nivel de preparación. Además, se asegura que posean competencias pedagógicas sólidas, lo que garantiza la calidad en los procesos de aprendizaje.
- El Plan de Mejoramiento se construyó con la participación y apoyo del equipo de trabajo, quienes realizaron aportes; 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.
- Durante el año 2022, la cobertura estudiantil del Centro de Idiomas experimentó un notable aumento, en parte gracias al profesionalismo y la eficiente organización administrativa. Además, se ofrecen beneficios especiales en forma de becas a jóvenes y niños. Estos beneficios incluyen a víctimas del conflicto armado, personas desplazadas, comunidades indígenas, deportistas destacados, ganadores de olimpiadas de matemáticas, estudiantes del Liceo de la Universidad de Nariño, docentes, empleados y trabajadores de la Universidad de Nariño, hijos de docentes y empleados, estudiantes de la Universidad de Nariño interesados en aprender un idioma diferente al requerido en su programa académico, así como a egresados distinguidos, entre otros.
- 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.



FORTALEZAS

- El Centro de Idiomas cuenta con un Sistema de Control y Registro Académico que garantiza seguridad, disponibilidad e integridad de la información, esto permite una organización y a su vez agiliza los procesos para una adecuada atención al usuario.
- La coordinación del Centro de Idiomas realiza un seguimiento constante del registro diario de asistencia de los estudiantes a través de un sistema de control digital. Además, se lleva a cabo un seguimiento detallado de los cursos impartidos por los docentes. Esto permite tener un monitoreo efectivo de la asistencia de los estudiantes y asegurar el adecuado desarrollo de los cursos, todo lo anterior soportado de una plataforma web.
- La página web del Centro de Idiomas <https://centrodeidiomas.udenar.edu.co/>, que permite contar con información actualizada de los diferentes servicios, esta página se reestructuró desde junio de 2022.
- 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 para su respuesta oportuna.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	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

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La aprobación de la Reglamentación de Centro de Idiomas, de conformidad con los artículos 131 y 132 del Estatuto General, Acuerdo No. 080 de diciembre de 2019.
- Es necesario reglamentar en el nuevo Acuerdo los beneficiarios del Centro de Idiomas, de acuerdo con los Criterios de Elegibilidad, Proceso de Solicitud y Selección, Priorización de Beneficiarios y Supervisión y Evaluación.
- Se considera pertinente la creación de un plan de capacitación dirigido al personal administrativo del Centro de Idiomas. Este plan de capacitación tendría como objetivo reforzar los conocimientos y habilidades del personal en áreas relacionadas con la gestión de indicadores, la matriz de riesgo y el tratamiento de servicios no conformes.
- El Control de la Información Documentada requerida para el proceso de Interacción Social – Centro de Idiomas, garantizando la idoneidad, disponibilidad y actualización.
- El seguimiento al Plan de Acción de 2022 y 2023, con la participación del personal y registrando el cumplimiento a través de Indicadores de Control.
- Es necesario implementar indicadores de seguimiento en lo que respecta a: Cobertura de Beneficiarios, Número de Traducciones, No de Convenios, Seguimiento a los cursos, Indicador mensual de Porcentaje de Cumplimiento del Registro de la Labor Docente en el Centro de Idiomas, realizar un análisis mensual y definir servicios no conformes en el evento de atrasos en la programación o incumplimiento en el registro.

NO CONFORMIDADES

Requisito		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	
	7.5.3		x	<p>Se evidencia que la información documentada que se presentó en la auditoria no se encuentra actualizada en lo referente a: Ficha Técnica de Desarrollo Académico del Servicio, Procedimiento de Cursos de Extensión para el aprendizaje de idiomas extranjeros, fecha de última actualización 2014-10-27 versión 3.</p> <p>Por lo anterior se evidencia incumplimiento del numeral 7.5.3 de la NTC ISO 9001: 2015.</p>

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994	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

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditora Interna	
NOMBRE:	Jenny Lorena Luna Eraso	
FIRMA:		
FECHA:	2023-05-18	

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:		
FECHA:	2023-05-18	2023-05-18

APROBADO POR:	
CARGO :	Director Centro de Idiomas
NOMBRE:	Armando Agreda
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-18

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.