

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Gestión de Comunicaciones	Auditoría N°:	11
Sub Proceso:	Centro de Comunicaciones		
Fecha:	2023-05-04	Lugar:	Centro de Comunicaciones

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 con el sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño y 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
Claudia Viveros Gómez	Técnico Unidad de Gestión Documental y Archivo
Karina Sofía Benavides Moreno	Profesional Departamento de Contratación

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Mario Ernesto Rodríguez	Técnico Centro de Comunicaciones
Viviana Montufar	Asistencial Centro de Comunicaciones
Dolly Lizeth Benavides López	Técnico Centro de Comunicaciones
María Elizabeth Tobar Revelo	Técnico Centro de Comunicaciones
Jorge Adrián Figueroa Estrella	Técnico Centro de Comunicaciones

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

FORTALEZAS

1. El Centro de Comunicaciones, se constituye por la Unidad de televisión, web máster, radio Universidad de Nariño, Centro de Publicaciones, Udenar periódico, Prensa (comunicación interna) archivo audiovisual, oficina creativa y marketing digital.
2. Esta dependencia apoya a todos las Unidades académicas y administrativas que soliciten creación de contenidos gráficos, cubrimiento y transmisión de eventos institucionales. Además del apoyo de maestro de ceremonias.
3. Para todas las creaciones gráficas y multimedia se emplea el manual de identidad visual de la Universidad.
4. Se tiene proyectado que TELEPASTO, realice divulgación de contenidos audiovisuales a través de TDT. En esta plataforma se tiene 3 canales: Acreditación Institucional TV, Udenar académico y TELEPASTO música, como proyecciones de canales futuros, inversión de 500 millones para actualización de plataformas y equipos.
5. Para el Periódico Udenar se eliminó la impresión física y se pasa a utilizar todas las plataformas digitales para su promoción, apoyando la política de “cero papel” con la participación de todos los estamentos de la Universidad. A futuro se tiene proyectado la realización del periódico regional.
6. En el 2022 se emitieron 769 programas de diferentes contenidos.
7. Udenar digital fortalece en redes, (Facebook e Instagram), pretendiendo llegar a la comunidad de manera más ágil y rápida.
8. El sitio web institucional tiene un alcance global, entre 800 y 1200 actualizaciones anuales de todo tipo de información, se recibe hasta 1200 visitas diarias sobre todo cuando se realiza el proceso de matrícula. El portal está en la nube para tener un cubrimiento 24/7 y se actualiza de manera permanente.
9. Radio Udenar apoya con la elaboración de piezas radiales y sonoras que permiten conocer a la comunidad los eventos y noticias de la institución. Digitalización de piezas radiales, incrementos de piezas radiales por pandemia. La dependencia trabaja dependiendo de las solicitudes de las unidades académicas y administrativas, contenidos social, político, cultural y ambiental; se trabaja dependiendo de solicitudes, los procesos de redacción, producción y ejecución de la pieza radial están establecidos y documentados, a la fecha es un proceso más técnico (equipo de 2 administrativos y 10 monitores) priorizando el contenido de la universidad 2021 se incrementó el servicio radial (parrilla de programación debe ajustarse a tiempos por la demanda del servicio) se apoya a otras instituciones en el desarrollo e implementación de este medio radial sin ser comunicadores sociales, se comparte contenidos con otras universidades, 4 comités: técnico, de producción, de impacto y de programación
10. Se efectuó el mantenimiento de la torre de control como un parámetro esencial para cumplir con los requisitos en miras de obtener la licencia y se cuenta con 29 años de trayectoria desde su creación.
11. Esta emisora de interés público, las pautas publicitarias no tienen costo, se reciben apoyos económicos a través de convenios interinstitucionales que se ven reflejados en equipos para actualizar tecnología y mobiliario, tienen vinculación con la red de radio universitaria de Colombia para compartir contenidos
12. Participaron en Convocatorias a nivel nacional con contenidos audiovisuales en el 2022- a través de TELEPASTO
13. El área de diseño gráfico como apoyo de las necesidades comunicacionales de todas las dependencias académicas y administrativas de la Universidad y TELEPASTO. Se realiza diseño estático y multimedia, eje transversal de todo el centro por la necesidad del servicio.
14. La alianza con Canal zoom permanece y abarca toda Colombia, es decir, los contenidos producidos

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

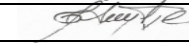
FORTALEZAS
por el Centro de Comunicaciones se transmiten por este canal.

OPORTUNIDADES DE MEJORA
1. Por tener Servidores locales para el suministro de internet, si hay caída de energía también se cae la página de la Universidad, lo cual debe revisarse con el fin de ejercer controles y mitigar los riesgos de pérdida de información valiosa para el proceso y la entidad. 2. Se sugiere realizar el mantenimiento permanente de la torre principal, con el propósito de no tener problema con las transmisiones radiales. 3. Los equipos con los que cuentan las diferentes áreas del Centro de Comunicaciones se encuentran en regular o mal estado y además son insuficientes para el equipo y la producción audiovisual, es necesario realizar el cambio y/o adquirir nuevos equipos. 4. Cuando se realiza la solicitud de la Figura de “Maestro de Ceremonias” para el apoyo en los eventos, la información que se entrega es incompleta por parte de la dependencia que requieren este apoyo, por cual se recomienda mejorar los procesos de planificación de eventos y levantar un protocolo para que las unidades gestoras de las actividades o Ceremonias conozcan sobre la importancia de proveer información como insumo de calidad. 5. Para la creación de contenidos es necesario contar con un banco de sonidos propio ya que se tiene muchos inconvenientes por derechos de autor, haciendo que algunos contenidos vayan sin musicalización. 6. Se requiere fortalecer el plan de Comunicaciones Institucional, a fin de que se da mayor publicidad y se genere mayor impacto en los indicadores de visibilidad con relación a las gestiones de la Rectoría y de todos los quince Procesos Institucionales.

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	Conformidad Menor	

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

ELABORADO POR:	
CARGO:	Técnico Administrativo Unidad de Gestión Documental y Archivo
	Profesional Departamento de Contratación
NOMBRE:	Claudia Viveros Gómez
	Karina Sofía Benavides Moreno 
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-04

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno de Gestión y Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-04

APROBADO POR:	
CARGO :	Director Centro de Comunicaciones
NOMBRE:	Sebastián Ruiz Portillo
FIRMA:	
FECHA:	2023-05-09

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.