

 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:	Formación Académica	Auditoría N°:	12
Sub Proceso:	OCARA		
Fecha:	05 de abril de 2024.	Lugar:	Oficina de OCARA

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantiene eficazmente ▪ Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora.
Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 ▪ Manual de Calidad ▪ Procedimientos
Alcance:	Aplica los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad de la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misiones y de control y evaluación.

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
Alba Faney Solarte Morales	Auditor Interno
Juan David Eraso Almeida	Auditor Interno

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Diego Camilo Benavides Insandar	Director
Andrés Felipe Enriquez M	Secretario
Silvio Chaspuengal	Técnico

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Destacamos la importancia y transparencia y accesibilidad de la información en la página Web de la Universidad de Nariño, se evidencia un fácil acceso a la información para consultar cada uno de los procedimientos y requerimientos académicos para la comunidad universitaria, de igual manera; sugerimos que este aspecto sea mantenido y fortalecido como una buena práctica dentro del proceso de admisiones de la Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones de la Universidad de Nariño. 2. Presentan la disponibilidad para solucionar inquietudes permitiendo la interacción en tiempo real a través de un chat virtual en línea con personal capacitado, se resalta la importancia de esta herramienta, por cuanto es un canal efectivo para el soporte y la comunicación, de igual manera se sugiere que se continúe brindando este servicio como parte de las buenas prácticas institucionales.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se sugiere Implementar una mejor estrategia de marketing en las ferias de universidades y la posibilidad de realizar encuestas o entrevistas más formales con estudiantes y visitantes de las ferias para obtener retroalimentación adicional sobre el conocimiento de los programas ofrecidos por la Universidad de Nariño.
2. Implementación de una encuesta de satisfacción: Establecer canales formales para capturar la percepción de la comunidad universitaria con respecto a la atención recibida, y se sugiere que esta encuesta se convierta en una herramienta regular para monitorear y mejorar continuamente la calidad del servicio.
3. Incorporar métodos de comunicación con las personas con incapacidad visual y auditiva, teniendo en cuenta la importancia de garantizar que todos los miembros de la comunidad universitaria tengan acceso equitativo a la información y a los servicios, independientemente de sus capacidades físicas, se propone implementar métodos de comunicación accesibles, como el uso de braille, la incorporación de intérpretes de lenguaje de señas en eventos importantes, la creación de materiales educativos en formatos accesibles, y la adopción de tecnologías que faciliten la comunicación para personas con discapacidad visual y auditiva.

De igual manera creemos que sería importante realizar auditorías periódicas para evaluar la efectividad de estos métodos de comunicación y recopilar retroalimentación directa de las personas con discapacidad visual y auditiva para asegurarte de que se están satisfaciendo sus necesidades.

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
--	-------------------------	---



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

CONCLUSIONES

Norma	Numeral	No	Conformidad	
		No	Conformidad	

ELABORADO POR:

CARGO:	Auditor Interno	Auditor Interno
NOMBRE:	Alba Faney Solarte Morales	Juan David Eraso Almeida
FIRMA:		
FECHA:	05 de abril de 2024.	

REVISADO POR:

CARGO:	Jefe de Control Interno de Gestión de Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	
FECHA:	05 de abril de 2024.

APROBADO POR:

CARGO:	Director Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones
NOMBRE:	Diego Camilo Benavides Insandar
FIRMA:	
FECHA:	05 de abril de 2024.

 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

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.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Equipo de Calidad	Directora Control Interno de Gestión	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
NOMBRE:	Natalia Erazo Carolina Cabrera Iván Mera	María Angélica Insuasty Cuellar	Jaime Hernán Cabrera Eraso
FIRMA:			
FECHA:	2020-05-04	2020-05-04	2020-05-04

Control de Cambios		
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
1	2010-02-24	Creación del Documento
2	2010-08-28	Modificaciones en el Cierre del Documento
3	2010-09-27	Incorporación de Tipo de Hallazgo en el Formato
4	2011-11-09	Incorporación de Requisitos relacionados a MECI en el Formato
5	2012-01-18	Incorporación del campo Conclusiones en el Formato
6	2013-09-09	Incorporación de los requisitos relacionados a la Norma 17025
7	2016-10-25	Eliminación de las Conclusiones en el Formato
8	2017-09-01	Cambios a los nombres asignados en los campos, se clarifica los tipos hallazgos y se incluye la nota de “seguimiento después del proceso de auditoría interna”.
9	2018-09-28	Se incluye subproceso, objetivo, alcance y criterio
10	2020-05-04	Ajuste de requisitos.