Proceso:	Proceso de Formación Académica	**Auditoría N°:**	13
Sub Proceso:	Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones–OCARA		
Fecha:	03-03-2025	**Lugar:**	Sala de Juntas OCARA

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. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 3. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas.
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 - Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior.
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**
Verónica Jackeline Vera Prado (O)	Profesional
Manuel Esteban Burgos Erazo (L)	Técnico

AUDITADO (S):	
NOMBRE	**CARGO**
Camilo Benavides Insandará	Director
Andrés Camilo Rivera	Auxiliar
Silvio Chaspuengal	Técnico
Andrés Felipe Enríquez	Secretario

FORTALEZAS

1. La implementación de material audiovisual adaptado para personas con discapacidad, complementado con la colaboración de la Oficina de Bienestar Universitario para proporcionar tutores en casos especiales. Es una iniciativa que no solo cumple con las expectativas de accesibilidad, sino que demuestra un compromiso con la equidad, mejorando significativamente la experiencia de una parte interesada clave.

2. Se resalta la capacidad sobresaliente de OCARA para fortalecer la gestión que realiza el Comité de Admisiones, teniendo en cuenta que dicho organismo, es liderado desde la Vicerrectoría Académica, la participación de la Oficina de Control y Registro académico ha sido fundamental para ofrecer respuestas rápidas y efectivas a recursos relacionados con admisiones, matrícula y otros, cumpliendo adecuadamente con la gestión de incidencias.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Sería importante incluir indicadores propios para medir tiempos de respuesta y eficiencia en procesos clave como inscripción, matrícula, certificaciones y satisfacción. Aunque la oficina ya cuenta con indicadores establecidos, como el número de matriculados académicamente por programa y el número de estudiantes que pierden el derecho a continuar estudios en forma temporal o definitiva, estos se enfocan principalmente en el volumen de estudiantes en procesos de matrícula y no dependen

OPORTUNIDADES DE MEJORA

directamente de las acciones de OCARA, sino de factores externos como decisiones académicas o el comportamiento estudiantil. La creación de indicadores específicos, como el tiempo promedio para procesar una solicitud, el porcentaje de trámites resueltos dentro de plazos establecidos, satisfacción, entre otros, permitiría a OCARA evaluar su desempeño operativo de manera más precisa. Esto facilitaría la identificación de cuellos de botella, la optimización de recursos y la mejora en la experiencia de las partes interesadas, como estudiantes y docentes. Además, fortalecería la capacidad de la oficina para proporcionar datos concretos para la toma de decisiones y el monitoreo efectivo de su eficiencia.

2. Algunos procedimientos de OCARA carecen de firmas y, aunque no se han detectado impactos que afecten la operatividad, se recomienda actualizarlos y aprobarlos formalmente (firmas físicas o digitales). Esto mejoraría la trazabilidad, garantizaría el uso de versiones autorizadas y aseguraría el cumplimiento de los requisitos de control documental establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. Es conveniente incluir en el plan de mejoramiento, que la oficina está iniciando con el proceso de implementación de encuestas de satisfacción para medir la percepción de la comunidad Universitaria, al incorporar esta acción en el plan, debería tener definido objetivos claros, plazos para su aplicación y análisis, así como acciones específicas basadas en los resultados obtenidos.

NO CONFORMIDAD(ES)

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

CONCLUSIONES
(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)

La auditoría interna realizada a OCARA evidencia avances en el cumplimiento de la norma, destacándose la implementación de encuestas de satisfacción que potencian la retroalimentación de las partes interesadas y el uso proactivo de material audiovisual y tutores para personas con discapacidad. No se registraron no conformidades, lo que confirma un sistema sólido. Sin embargo, se recomienda establecer indicadores propios para medir tiempos de respuesta y eficiencia en procesos clave, ya que los actuales (matriculados por programa y pérdida de continuidad) no reflejan directamente el desempeño de OCARA, limitando su evaluación

En conclusión, OCARA opera con solidez y compromiso, alineándose con los requisitos básicos de ISO 9001:2015 y las necesidades de sus partes interesadas. Adoptar las mejoras propuestas elevará su eficacia operativa, optimizará procesos académicos, así como administrativos, también fortalecerá su capacidad para mitigar riesgos, mejorar la experiencia de sus usuarios, y contribuir a los objetivos de calidad de la Universidad de Nariño.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditor Interno	Auditora Interna
NOMBRE:	Manuel Esteban Burgos Erazo	Verónica Jackeline Vera Prado
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	10-03-2025	10-03-2025

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	31-03-2025

APROBADO POR:	
CARGO:	Director OCARA
NOMBRE:	Diego Camilo Benavides Insandará
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	03-04-2025

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 Sistema Integrado de Información SAPIENS y el formato **“Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08”** para dependencias que lo requieran.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, el líder del proceso realizará el seguimiento respectivo para su cumplimiento.