 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>Proceso:</b>	Gestión de Comunicaciones	<b>Auditoría N°:</b>	14
<b>Sub Proceso:</b>	Centro de Comunicaciones		
<b>Fecha:</b>	2026-03-05	<b>Lugar:</b>	Centro de comunicaciones

<b>Objetivos:</b>	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.
<b>Criterio:</b>	- 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
<b>Alcance:</b>	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir, estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación

<b>AUDITOR (ES):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
María Lorcy Rosero Mora	Auditora Líder
María Camila Diaz Delgado	Auditora Observadora

<b>AUDITADO (S):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Mario Ernesto Rodríguez Cabrera	Director Centro de Comunicaciones
Yadir Arbey Eneriquez	Director Radio Universidad de Nariño
Alejandra Escobar	Coordinación de Udenar Digital
Cristian Camilo Martínez Bravo	Coordinador de Unidad TV
Nestor David Pérez	Coordinador Telepasto
Yenifer Pérez Narvaez	Coordinadora Udenar Periódico
Dolly Lizeth Benavides López	Coordinadora Area de Diseño Gráfico
Yobana Ponce	Comunicación Interna
Raul Obando Eraso	Coordinador Viva la U
Viviana Montufar	Auxiliar Administrativa



### FORTALEZAS

1. El Centro de Comunicaciones demuestra una operación alineada con objetivos trazados, distribuidos para su cumplimiento en sus diferentes áreas, destacando la diversidad de contenidos, el cumplimiento normativo y la articulación mediante alianzas externas e institucionales que fortalecen la identidad universitaria y su desarrollo regional. Por lo anterior, se destaca lo siguiente:
2. Cómo término general para el CECUN, se considera que la importancia que han dado para la construcción de su reglamentación con fases definidas a partir de un proceso de diagnóstico y caracterización que permite generar una estructura definida a partir de los marcos normativos externos que le rigen y los internos estipulados en el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2032 "*Pensar la Universidad Región*".

#### Telepasto (Canal Universitario)

3. En el marco del proceso de verificación y seguimiento al funcionamiento del canal universitario Telepasto, se informa que su operación se encuentra regulada por entidades externas, entre ellas el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), así como por otras instancias de control que establecen lineamientos para su funcionamiento. Asimismo, se constata que la programación del canal se define con base en las necesidades institucionales y los contenidos propuestos por las entidades socias que integran el canal, en cumplimiento de lo establecido en la Circular 124 de 2019 nuevas competencias de las regulaciones del servicio público de televisión y en los registros internos institucionales, los cuales permiten realizar procesos de seguimiento, control y trazabilidad, además de responder a los requerimientos de los organismos reguladores. En este sentido, las parrillas de programación se estructuran de acuerdo con dichas exigencias normativas y de gestión. De igual forma, se identificó que la suscripción de convenios interinstitucionales contribuye al fortalecimiento y diversificación de la programación del canal. Finalmente, se verificó la existencia de un Consejo de Programación, integrado por los socios del canal, instancia encargada de orientar y validar las decisiones relacionadas con la planificación y desarrollo de los contenidos emitidos.

#### Radio Universidad de Nariño

4. La emisora se posiciona como un espacio pionero en producción digital y formatos radiales innovadores, que nace de un proyecto estudiantil y de alternatividad, con una trayectoria de más de 26 años que ha servido de referencia para colectivos locales, regionales y nacionales. Su enfoque en la diversidad cultural, política, étnica y social promueve la participación ciudadana y el paradigma universidad-región, con programación continua durante las 24 horas que integra contenidos institucionales, comunitarios y formativos, respaldados por una licencia hasta 2030 y pertenencia a la Red de Radios Universitarias. El monitoreo riguroso y la agenda anual aseguran flujo permanente, mientras que la cobertura territorial y el respaldo institucional facilitan alianzas y producción de 1.109 piezas institucionales, consolidando su rol educativo y de servicio social.



### FORTALEZAS


5. Posee una dinámica de participación amplia, con DDHH, construcción de valores y para una sociedad democrática y justa. Se cuenta con contenidos mixtos y alternativos para acceder a diversa información cumpliendo con los principios básicos de informar, entretener y educar.
6. Se resalta como un proceso sobresaliente que emana un ejercicio de llevar la academia desde la interacción social, cumpliendo con parámetros de pertinencia e impacto social. Se exalta continuar con la labor y con el relacionamiento interinstitucional.

#### Portal Web

7. En el proceso de revisión de la página web de la Universidad de Nariño, se evidenció que esta constituye un canal institucional de información y comunicación que permite la difusión de contenidos académicos, administrativos y de interés para la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Asimismo, se observó que el portal facilita el acceso a servicios institucionales, noticias y convocatorias, contribuyendo a la visibilidad de las actividades desarrolladas por la institución. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la actualización permanente de contenidos, la organización de la información y el fortalecimiento de estrategias que optimicen la accesibilidad y la interacción con los diferentes usuarios. Por cuanto, se trabaja con base en las solicitudes de las dependencias.

#### Udenar Digital

8. En el proceso de revisión de Udenar Digital de la Universidad de Nariño, se evidenció que se trata de una estrategia de comunicación recientemente creada, orientada al fortalecimiento de la imagen institucional mediante el uso estratégico de redes sociales y la difusión de información en tiempo real. Se constató que realiza cubrimientos programados de actividades institucionales, incluyendo registro fotográfico y producción de videos institucionales. Asimismo, la planificación de contenidos se desarrolla con base en una parrilla base y campañas institucionales, considerando fechas especiales, eventos de contingencia y requerimientos que se canalizan a través de correo institucional. De igual manera, se identificó que esta estrategia atiende actividades de regionalización mediante delegados en cada región, lo cual favorece la visibilización de las acciones de la universidad en los distintos territorios. En este sentido, Udenar Digital contribuye a la organización y fortalecimiento de la identidad institucional, mediante la formulación de estrategias y campañas alineadas con los propósitos y lineamientos institucionales.
9. Esta estrategia fortalece la imagen institucional mediante redes sociales, con difusión en tiempo real. Se cuenta con un plan de programación, registros fotográficos y videos de actividades. La parrilla base y atención a emergencias con rutas estipuladas destacan su capacidad operativa, alineada a campañas institucionales y públicos segmentados conforme a las redes en las que se comunica (YouTube, Facebook, Instagram y TikTok), promoviendo visualización del contenido y una organización de la identidad digital de la Universidad.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

### FORTALEZAS

#### Periódico Udenar

10. Funciona como sitio web de divulgación reflexiva sobre procesos académicos, investigación e interacción social, con renovación de identidad editorial, incremento de publicaciones y promoción en redes que amplían alcance y visibilidad. Sus ediciones especiales, como la conmemorativa de logros institucionales, consolidan su rol en la narrativa histórica y cultural de la universidad, vinculando comunidad y sociedad.
11. En el proceso de revisión, se evidenció que actualmente funciona como un sitio web orientado a la divulgación de contenidos que promueven el conocimiento de las necesidades sociales, así como sobre los procesos académicos desarrollados por la institución. De igual manera, se observa un incremento en las publicaciones, apoyado en estrategias de comunicación institucional que buscan ampliar su alcance y visibilidad, especialmente ahondando en el contenido digital, lo cual requiere un esfuerzo significativo que dinamiza la circulación de los contenidos.

#### Diseño Gráfico


12. Desempeña un rol transversal apoyando producción para medios digitales, impresos y audiovisuales, asegurando coherencia visual, identidad institucional y presentación de piezas para campañas como rendición de cuentas. El incremento en atención de solicitudes para 2025, con plantillas institucionales y spots audiovisuales, evidencia eficiencia y contribución a la gestión visual estratégica. Se incrementaron las atenciones a las solicitudes.

#### Comunicación Interna

13. Orienta estrategias multicanal y bidireccionales para una comunicación clara y oportuna la comunidad, promoviendo cultura organizacional vía espacios de diálogo y condensación de información específica para cada estamento. Su posicionamiento surge en el semestre B 2025 y encuestas diagnósticas, clasifica contenidos por público sin saturación, fortaleciendo la centralización específica y el vínculo interno.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA


1. Avanzar en la reglamentación que registrará al Centro de Comunicaciones como unidad especial para definir la autonomía administrativa y financiera y sus lineamientos.
2. Establecer el análisis de indicadores para determinar las oportunidades de mejoramiento continuo y la retroalimentación de la comunidad universitaria y externa; documentar los PQRSF con acciones correctivas verificadas.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>NO CONFORMIDAD(ES)</b>		
<b>Requisito</b>		
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		
<b>Norma</b>	<b>Numeral</b>	

<b>CONCLUSIONES</b> <b>(COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)</b>
<p>El proceso de gestión de la comunicación en el Centro de Comunicaciones cumple en su mayoría con la norma ISO 9001:2015, con fortalezas en alianzas externas que dan una confiabilidad sobre el contenido y evidencian un compromiso operativo.</p> <p>El análisis revela que CECUN, Radio Universidad de Nariño, Telepasto, Portal Web, Udenar Digital, Periódico Udenar, Diseño Gráfico y Comunicación Interna conforman un ecosistema comunicacional maduro, alineado a regulaciones del MinTIC y estrategias institucionales como SER (Servicio, Educación y Región), que posicionan a la universidad como referente en Nariño. Las fortalezas evidencian cumplimiento de parrillas programáticas, alianzas interinstitucionales y producción transversal de 1.109 piezas en radio, junto a renovaciones editoriales y digitales que fortalecen la identidad universitaria.</p> <p>Esta gestión no solo informa y educa, sino que vincula la misión académica con la comunidad interna y externa, promoviendo valores democráticos, culturales y regionales mediante multicanales regulados y participativos, lo que contribuye al aseguramiento de calidad y proyección misional de la Udenar.</p>

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>CARGO:</b>	Auditora	Auditora
<b>NOMBRE:</b>	María Lorcay Rosero Mora	María Camila Diaz Delgado
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-05	2026-03-05

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 6 de 6
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

<b>REVISADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Jefe Control Interno y Gestión de Calidad
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-16

<b>APROBADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Director Centro de Comunicaciones
<b>NOMBRE:</b>	Mario Ernesto Rodríguez Cabrera
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2026-03-16

### **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.