 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14


Proceso:	Formación Académica	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones – OCARA		
Fecha:	2026-03-02	Lugar:	Sala de juntas OCARA

Objetivos:	<ol 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 mantenido eficazmente. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas
Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> 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
Claudia Patricia Viveros Gómez	Sección de Biblioteca
Shanon Laura Valenzuela Recalde	Oficina de Planeación y Desarrollo

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Diego Camilo Benavides Isandará	Director
Andrés Camilo Rivera	Técnico
Silvio Chaspuengal	Profesional

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> Actualmente, esta dependencia cuenta con un número significativamente mayor de funcionarios dedicados a la atención de la población estudiantil. Este crecimiento en el personal no solo facilita una atención más personalizada y cercana, sino que también mejora notablemente la eficiencia en la respuesta a los diversos requerimientos de los usuarios, ya que se pueden gestionar las solicitudes y consultas de manera más ágil, lo que reduce los tiempos de espera y permite un manejo más efectivo de las inquietudes de los estudiantes. El proceso de matrícula y registro está bien estructurado y ordenado en la página web institucional, lo que facilita a los estudiantes acceder a los servicios que necesitan de manera clara y eficiente. Esto no solo ayuda a cumplir con los requisitos académicos, sino que también genera confianza en el sistema. Además, la información disponible en su página web es muy accesible y detallada, lo que permite a los usuarios entender fácilmente los


 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

FORTALEZAS
<p>procedimientos y requisitos, promoviendo una relación transparente entre la universidad y los estudiantes.</p> <p>3. La promoción de los programas académicos no solo se realiza en los diferentes establecimientos educativos de la ciudad de Pasto y sedes de la Universidad, sino que, a través de convenios e invitaciones en el 2025, se pudo llegar a los municipios de Telembí, Roberto Payan, El Charco, Barbacoas y bajo Putumayo ampliando la visualización de la oferta de programas académicos.</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>1. Es importante señalar que en la página de OCARA (https://www.udenar.edu.co/ocara/) se encuentra habilitado un vínculo de chat en línea; sin embargo, este servicio no es gestionado por los funcionarios de la oficina, sino por el área de TICS para la Educación. Esta situación ha generado inconvenientes, ya que se han proporcionado respuestas erróneas a los usuarios, lo que llevó a OCARA a intervenir para corregir la información en su momento. Para evitar futuros malentendidos y mejorar la atención al usuario, sería recomendable que el sistema de chat sea administrado por un funcionario de OCARA, quien podría ofrecer respuestas más precisas y alineadas con los procedimientos y servicios que ofrece la oficina. Esto no solo aumentaría la eficiencia en la atención, sino que también fortalecería la confianza de los estudiantes en los servicios que brinda la universidad.</p>

NO CONFORMIDAD(ES)		
Requisito		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	
Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		

CONCLUSIONES (COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)
<p>La Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones de la Universidad de Nariño ha demostrado un sólido desempeño en la gestión de sus procesos operativos, lo cual es evidente en la organización efectiva de sus servicios y en la atención al usuario que brinda. Este enfoque no solo facilita el acceso de los estudiantes a la información y a los servicios que requieren, sino que también genera un ambiente de confianza y satisfacción, elementos clave para el éxito académico. La dedicación del personal y la claridad en los procedimientos son aspectos fundamentales que enriquecen la experiencia del estudiante, reflejando el compromiso de OCARA con la calidad y la excelencia en su labor.</p>

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditora Interna	Auditora Interna
NOMBRE:	Claudia Viveros Gómez	Shanon Laura Valenzuela Recalde
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-02	2026-03-02

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

APROBADO POR:	
CARGO:	Director Oficina de Control, Registro Académico y Admisiones – OCARA
NOMBRE:	Diego Camilo Benavides Isandará
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-27

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.