1. INFORMACIÓN GENERAL
1.1. ORGANIZACIÓN
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
1.2. SITIO WEB:www.udenar.edu.co
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02 Pasto, Nariño, Colombia.
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance (español e inglés)
UNIVERSIDAD DE NARIÑO	Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	Pasto Nariño Colombia,	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud. Prestación de servicios de análisis de laboratorio químico y de aguas, bromatología – abonos y suelos agrícolas. Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of Agricultural Sciences, Law, Economist and Adminsitration Sciences, Engineering, Livestock Sciences, Exact and Natural Sciences, Human Sciences, Education, Agribussines Engineering, Arts and Health Sciences. Assistance service of Chemical Analysis and water, dietetics, fertilizer and agricultur.
	Carrera 22 No. 18 -109	Pasto Nariño Colombia,	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Ciencias Humanas y Educación. Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of, Human Sciences and Education, ***Procesos:*** *Gestión de Comunicaciones: Centro de Comunicaciones Facultad de Educación, Departamento de Lingüística e Idiomas. Centro de Idiomas.*
	Carrera 33 No. 5 109, Vía Panamericana,	Pasto Nariño Colombia	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Derecho y Artes. Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of: Law and Arts ***Procesos:*** *Investigación,* *Gestión Documental* *Facultades de Derecho y Artes* *Centro de Investigaciones y Estudios Socio jurídicos (CIESJU)* *Centro de Investigaciones y Estudios Latinoamericanos (CEILAT)* *Consultorios Jurídicos de Derecho.* *Departamento de Música*

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:
Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud. Prestación de servicios de análisis de laboratorio químico y de aguas, bromatología – abonos y suelos agrícolas.
Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of Agricultural Sciences, Law, Economist and Adminsitration Sciences, Engineering, Livestock Sciences, Exact and Natural Sciences, Human Sciences, Education, Agribussines Engineering, Arts and Health Sciences. Assistance service of Chemical Analysis and water, dietetics, fertilizer and agricultur.
1.5. CÓDIGO IAF: 37
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N. A.
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Jaime Hernán Cabrera / Iván Mauricio Mera
Cargo:	Director Autoevaluación, Acreditación y Certificacion /Profesional - División Autoevaluación, Acreditación y Certificación.
Correo electrónico	acreditacioninstitucional@udenar.edu.co ivanmera@gmail.com

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- ☐ **Inicial o de Otorgamiento**
- ☐ **Seguimiento**
- X **Renovación**
- ☐ **Ampliación**
- ☐ **Reducción**
- ☐ **Reactivación**
- ☐ **Extraordinaria**
- ☐ **Actualización**
- ☐ **Migración (aplica para ISO 45001)**

Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No X

Auditoría combinada: Si ☐ No X

Auditoría integrada: Si ☐ No X

1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-05-04	0,5
Auditoria Remota	2020- 06 -01 al 05	5
Auditoría en sitio	NA	NA

1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Ing. Nancy Peñaranda Ramírez
Auditor	NA
Experto Técnico	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC CER110449
Fecha de aprobación inicial	2011-03-11
Fecha de próximo vencimiento:	2020-03-10

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión

2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si □ No □ NA X

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: NA X

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si □ No □ NA X

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si □ No □ NA X

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si □ No X

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si X No □ NA □

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

En las facultades que se visitaron, se tomaron las siguientes muestras, donde se verificó la aplicación de los requisitos de Diseño y Desarrollo.

- **Facultad de Ciencias Agrícolas** :

Programa de Ingeniería Ambiental.
Semestre A 2020
Asignatura: Hidrofísica:
Temática: Control de Operaciones y procesos
Docente: James Rosero Carvajal.
Se acordó la formación asincrónica. No hay formación Sincrónica. Se hace el seguimiento por parte del docente y retroalimentación por los diferentes medios de comunicación acordados.

Plan de estudio inicial aprobado 2011 y se hizo un ajuste en el plan de estudios en 2017, de lo cual los estudiantes ya están en cuarto semestre. 400 estudiantes activos en primer semestre de 2020.

- **Facultad: Ingeniería**

Programa: Ingeniería de Sistemas,
Asignatura: Teoría General de Sistemas. Primer Semestre
Docente: Paola Andrea Arturo
Hubo cambio de estrategia en la metodología de enseñanza
Herramientas Moodle, aulas virtuales, plataforma COES y Whats App
Se ha mantenido un trabajo sincrónico con los estudiantes a través de Foros, donde se suben los trabajos de los estudiantes. Retroalimentación de temas específicos
Clases sincrónicas en Zoom , se guardan videos de clases magistrales en la plataforma Zoom para estudiantes con dificultad de acceso a Internet.

- **Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**

Programa de Derecho
Asignatura : Derecho Civil Bienes Ciclo anual que inició en agosto 2019.
Docente : Dr. Manuel Antonio Coral.

Asignatura : Derecho Procesal. Ciclo anual que inició en agosto 2019.
Docente : Dr. Omar Alfonso Cárdenas

- **Facultad de Ingeniería Agroindustrial.**

Programa de Ingeniería Agroindustrial.
Asignatura de Procesos Agroindustriales. 7 semestre.
Docente Oscar Arango Bedoya.
Plataforma Usadas en el aprendizaje: Plataforma Moodle, COES UDENAR
Uso de plataforma de Zoom. Y el uso de otras herramientas como Whatall

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si X No □

Si X
Decreto número 049 de 1904, por el cual se crea la Universidad de Nariño en la Capital del Departamento.

Acuerdo No. 035, por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional – PEI - de la Universidad de Nariño.

Acuerdo 080 del 23 de diciembre de 2019 por la cual se expide el nuevo ESTATUTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.

Programa de Ingeniería Ambiental
Acuerdo de creación 019 del 5 de marzo de 2010 del Consejo SUperior. Registro SNIES 91280.
Registro Calificado de abril de 2011 y renovado con Resolución 08654 del 24 de mayo de 2018. MEN.

Programa Ingeniería de Sistemas
Acuerdo 093 de 1993, del Consejo Superior, aprobando la creación del programa de Ingeniería de Sistemas. Codigo SINIES 3474. El programa se ofrece en las sedes de Pasto, Ipiales y Tumaco.
Registro Calificado Sede Pasto: Res. MEN # 418 de enero 21 de 2019.
Acreditación en Alta Calidad Resolución MEN N° 11570 del 17 de julio de 2018, por 6 años

Programa de Derecho: Registro Calificado, Resolución 8096 de mayo de 2018 por 7 años y Acreditación de alta Calidad Resolución 2160 de febrero de 2016 con vigencia de 6 años.

Programa de Ingeniería Agroindustrial: Acuerdo 067 del 14 de noviembre de 1997 del Consejo Superior, creando la facultad de Ingeniería Agroindustrial. Para el programa, Renovación del registro calificado Resolución 01216 de enero de 2016 vigente a 7 años, Código CNA 3711, Código SNIES 6564, Resolución 09233 de recibida en junio de 2015 y vigente a 2019. En este momento se encuentran en proceso de re acreditación, en espera de asignación de pares.

Centro de Idiomas
Acuerdo 137 de 2004 por el cual se crea el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.
Resolución número 3151 del 22 de octubre de 2018 de la Secretaria de Educación Municipal acredita el Registro del programa de conocimientos en Ingles de la Universidad de Nariño.
Resolución número 3150 del 22 de octubre de 2018 de la Secretaria de Educación Municipal acredita el Registro del programa de conocimientos en Francés de la Universidad de Nariño.

Acuerdo 024 de marzo 12 de 2020, del Consejo Superior Universitario, para adoptar medidas preventivas, frente a la amenaza del COVID 19.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si □ No □
En caso afirmativo, cuáles:

- ✓ La implementación del nuevo Estatuto General de la Universidad de Nariño, bajo el Acuerdo 080 del 23 de diciembre de 2019. Hubo 3 ejes importantes de cambio: Fortalecimiento de la Democracia, Consolidación del PEI y Administración al Servicio de la Academia.
- ✓ Está en estudio la actualización de la Política de Calidad.
- ✓ Actualización de las Políticas de docencia, en estudio del Consejo Académico, con lo que se está adecuando el PEI, el Plan de Desarrollo actual. Estos cambios se gestionaron para dar cumplimiento a las nuevas reglamentaciones.
- ✓ Cambio del equipo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, a partir de marzo de 2020.
- ✓ Este año se culmina el Plan de Desarrollo y se está consolidando el nuevo Plan de Desarrollo 2021 a 2032, aplicado a todas las sedes ubicadas en todo el departamento de Nariño, bajo el lema de "Pensar la Universidad en la Región", orientando todos los esfuerzos al fortalecimiento de la región.
- ✓ Unificación en un solo proceso la Investigación con Interacción Social.

Medidas excepcionales tomadas para dar respuesta a la emergencia por Pandemia del COVID-19.

- ✓ Establecimiento de un Call Center permanente, donde se atienden las inquietudes de docentes y estudiantes respecto al uso de plataformas.
- ✓ Se ha dado continuidad al desarrollo del semestre 1 de 2020. Una semana después de declarada la cuarentena, se dio inicio a las clases virtuales y el personal administrativo inició la realización de sus actividades por teletrabajo.
- ✓ Implementación de clases virtuales sincrónica y asincrónicas, con el uso de herramientas tecnológicas, a través de plataformas como Zoom, Moodle y la plataforma propia de la Universidad.
- ✓ Asesoría a estudiantes y docentes para enseñar el uso de plataformas
- ✓ Apoyo humanitario a estudiantes de bajos recursos.
- ✓ Apoyo en conectividad para 3.000 estudiantes
- ✓ Se ha cambiado el proceso de evaluación por la Pandemia COVID – 19 : Métodos asincrónicos, métodos sin conectividad y métodos sincrónicos de evaluación cuando las circunstancias lo permitan.
- ✓ Sistema de evaluación en dos fases: Cualitativa y Cuantitativa. Solo se registra el resultado de la asignatura para el estudiante que apruebe y para los que no, quedan en procesos de superación, hasta que alcancen los logros esperados.
- ✓ Se tuvo que modificar el calendario académico, alargándolo 2 semanas , termina la programación el 31 de junio.
- ✓ Se están estableciendo los protocolos para recibir a los estudiantes en el próximo semestre.
- ✓ Para el siguiente semestre Se va a cambiar el sistemas de admisiones – No habrán pruebas de ingreso, solo se tendrá en cuenta el Puntaje de la prueba del ICFES.
- ✓ Se están estableciendo estrategias para el uso de los laboratorios.
- ✓ Se espera iniciar a mediados del mes de septiembre con semi presencialidad.

Si el cambio corresponde al alcance de la certificación, favor justifique el cambio e incluya la redacción del alcance anterior (en caso contrario borre esta instrucción):

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?
Si □ No X

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org , para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?
Si □ No □ NA X

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
Si X No □ NA □

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
Convenios de movilidad estudiantil y docente con otras Universidades del orden nacional e internacional.
Convenios de prácticas estudiantiles con otras entidades.

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si □ No X

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si X No □

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

Se actualizó el programa de auditoria para el siguiente ciclo de certificación, con base en los resultados de esta auditoría.

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si □ No X NA □

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si X No □ NA □
Este servicio se acogió a la instancia de Restauración, acorde a la solicitud que se copia en la última página de éste informe.

3.21. No se reportaron no conformidades en la anterior auditoria.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Direccionamiento Estratégico

Es relevante el alto nivel de compromiso que ha demostrado en el tiempo el señor Rector y todo su equipo de dirección, desarrollando e implementando permanentemente estrategias para el mejoramiento continuo del servicio a beneficio de toda la comunidad educativa. Para el periodo evaluado 2019 y lo corrido 2020, se reportan mejoras tales como:

La contratación directa de 15 docentes nuevos y la convocatoria para la contratación próxima de otros 20 nuevos docentes, atendiendo las necesidades de las facultades.

La gestión permanente de la Movilidad estudiantil, logrando la creación del "Fondo de movilidad estudiantil".

Las disposiciones que se han dado desde la rectoría para asegurar que durante la atención de la crisis del COVID 19, no se retiren estudiantes por condiciones de pobreza.

El mejoramiento del diseño metodológico para la Planeación Estratégica y la actualización del Plan de Desarrollo, profundizando en el Análisis del contexto y logrando incrementar de manera significativa, la participación de todas las partes interesadas en los tres ejes de la Universidad. Se ha generando una metodología propia para el Análisis Estratégico, contando con los Sistemas de Comunicación a todas las partes interesadas, logrando que sea muy participativo en todo su desarrollo.

Para promover la participación de directivos y estudiantes, se tuvieron invitados especializados y conferencistas internacionales, se desarrollaron seminarios, talleres con las 10 facultades, se hicieron 4 talleres externos.

Se estableció la estrategia "Chasqui" para recoger ideas de como la comunidad educativa, considera debe ser la universidad en el futuro.

El uso de la Plataforma virtual para gestionar la participación de la Comunidad Educativa, en la actualización del Plan de Desarrollo de la Universidad en todas sus etapas, incluyendo la comunicación entre todos los actores de la Institución. Esta plataforma ha sido creada por la misma Universidad y adicionalmente, se está usando tecnología de "Machine Learning", para el análisis de toda la información.

Se espera que los proyectos se tengan establecidos en octubre de 2020 para su estudio y aprobación.

Se han establecido nuevos ejes estratégicos:

- ✓ Universidad y Proyección internacional
- ✓ Investigación se integra con Interacción Social
- ✓ Gobernanza
- ✓ Inclusión
- ✓ Cultura y Desarrollo Institucional

La gestión que hace la Rectoría y su equipo de dirección, para conseguir recursos para financiar las mejoras de infraestructura, investigaciones, dotaciones de laboratorios, y otras inversiones. Para 2019, se obtuvo financiación por: $145.434 millones de pesos del Sistema General de Regalías – SGR, $2.610 millones de pesos del Plan de Fomento a la Calidad – PFC y $29.749.millones de pesos recursos CREE. Obteniendo cumplimiento de su presupuesto financiero. Estas inversiones se han aplicado para todas las regionles en Tumaco, Túquerres y Toro bajo.

Auditorías Internas,

Es relevante la gestión que hace la Universidad para mantener un total de 53 auditores formados y calificados de auditores internos.

La valiosa gestión que se viene haciendo desde el Sistema Integrado de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, consolidado a través del nuevo Estatuto, logrando unificar recursos, esfuerzos y metodologías con acompañamiento a todos los procesos para la actualización de los registros calificados de los programas, acreditación de los programas y mantenimiento y mejora de la certificación en ISO 9001:2015

Control Interno

La implementación del MIPG, logrando pasar la autoevaluación del 51 % al 75,7% Estando por encima del promedio de resultados de las universidades públicas que es del 64%.

El acompañamiento dado a los procesos para responder a los entes externos, dando apoyo para presentar informes y planes de mejoramiento de los entes externos y no se han presentado hallazgos leves.

Se destaca la alta proporción de las felicitaciones del servicio de restaurante.

El Proyecto de Oficina de objetos perdidos que se tiene proyectada para el siguiente año.

La implementación de la Línea gratuita de atención al ciudadano, que se recuperó del manejo que estaba en el Call Center, logrando mejora en la eficacia de estas llamadas.

Gestión de Recursos

La implementación del Sistema de Información Sapiens, donde se centraliza la información de inventarios, y sus movimientos, donde se ha implementado la identificación y lectura de códigos QR, en los elementos de inventarios controlados. Está en proyecto la integración de la plataforma con otras áreas para interactuar más efectivamente y también está en ejecución de la mejora de la sede.
Indicadores:

La activa gestión que el proceso hizo para entregar a los colaboradores los elementos necesarios para hacer teletrabajo, atendiendo la emergencia para mitigar el COVID.

Los avances demostrado de su plan de mejoramiento, para gestionar el Sistema de Inventarios Integrado, el Control de bienes de Consumo, el Control a la Baja de bienes y la Gestión de archivo.

Gestión Financiera

Nuevo departamento de Contratación que antes estaba como un area de compras y contratación que dependia de la Vicerrectoria Administrativa y ahora depende directamente de la Rectoria

El establecimiento del Comité de Contratación, precedido por el Director de Contratación y del cual forma parte el Vicerrector Administrativo, Director de Planeación y Desarrollo, Director Juridico, Delegado de Rectoria y el Director de la oficina de control interno con voz y no con voto.

Los beneficios del cambio a Comité de Contratación, es la mejora en la transparencia, y un organi consultivo que asesore mejor sobre la decisión de asertividad en las compras y como atender contingencias, convirtiendose en una herramienta de control de las compras.

Los resultados obtenidos de reducción total de consumo de papel, de lograr gestionar 100% remota que ha logrado mantener la totalidad de las actividades del proceso de manera virtual, reubicación de las areas y centralización de las actividades que genera mayor dinamismo y mayores oportunidades en la prestación de los servicios.

La elaboración del manual de compras y está en trámite con la asesoria del SUE del manual de contratación y el estatuto

El proyecto que se viene desarollando de Hoja de ruta, para analizar con cada una de las áreas, de sus necesidades para la elaboración de los presupuestos inteligentes, buscando consolidar el plan de compras que esperaría optimizar la gestión de las compras.

La creación del Departamento de Contrataciones, comformado por el director, La Secretaría, 3 Abogados -profesionales Universitarios , un qrquitecto y un Ingeniero Civil como profesionales de apoyo, 5 técnicos y 3 abogados para OPS. Esto ha generando como beneficio la celeridad en los procesos de contratación, ofreciendo oportunidad en la prestación de los servicios, como por ejemplo la compra de seguros, medicamentos, consultorías para Sistema Nacional de Regalías, alimentación estudiantil y adicional los beneficios de las excepciones.

Los contratos están actualmente distribuidos como: 45% Orden de Compra, 40% OPS, , 25% arrendamiento, 9% Seguros, 1% Obra.

Se replanteó el Sistema de Convocatorias Públicas, quedando establecidos como:
Convocatoria de Menor cuantías de 20 a 150 smlv , aplica como órdenes de compra y Ordenes de Prestación de Servicios.
Convocatoria de mediana cuantía de 150 a 1000 smlv y el ordenador del gasto es directamente el señor Rector, acorde al Estatuto de Contratación de la Universidad de Nariño. Es firmada directamente por el señor Rector.
Convocatoria de Mayor Cuantía , para contrataciones que excedan los 1000 smlv

En 2019 Se gestionaron: 1547 contratación directa, 64 menor cuantía, 4 mediana cuantía y 2 de mayor cuantía y se dio apoyo para las adquisiciones, contrataciones y convenios (30 convenios específicos y 16 convenios marco) y en la elaboración de órdenes de pago,

Se han implementado Circulares, como estrategia para dar recomendaciones que aseguran el cumplimiento de la elaboración de órdenes de pago, logrando dar celeridad a los pagos asegurando cumplir con lo reglamentado.

Hay en curso la implementación de una nueva plataforma disponible para la gestión y evaluación de proveedores y se espera que en el segundo semestre 2020, se esté dando en uso .

Facultad de Ciencias Agrícolas

Es relevante la capacidad operativa que tiene la facultad, contando en total con 62 docentes: 22 de tiempo completo, 16 doctores, 5 Magister y 1 en estudios doctorales, que aportan sus servicios para ofrecer servicios de:

- ✓ Programas de pregrado en Ingeniería Agronómica, Ingeniería Agroforestal e Ingeniería Ambiental.
- ✓ Maestrías en Ciencias Agrarias y en Agroforestería Tropical,
- ✓ Inicio en 2019 de las Maestrías en Frutales Andinos y Maestría en Agroecología.
- ✓ Doctorado en Ciencias Agrarias, iniciando primera promoción en 2018.

- ✓ Se tiene en Proyección la Escuela de Postgrados FACIA y el Centro de Interacción Social FACIA.
- ✓ Revista de Ciencias Agrícolas impresa y electrónica, indexada H11

Programa de Ingeniería Ambiental

Se consideran relevantes los resultados que el programa de Ingeniería Ambiental ha gestionado a la fecha, respecto a:

- ✓ Tasa de deserción año 2019 de 3.91%, considerando un resultado muy positivo destacando el compromiso de los estudiantes.
- ✓ Movilidad estudiantil; Se cuenta con 50 convenios vigentes para el Departamento de Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales. Hay 15 estudiantes con movilidad en el departamento de Nariño, 1 a nivel nacional y 4 en movilidad Internacional.
- ✓ Total de 50 docentes del programa: 10 doctorados, 1 profesional, 1 especialista, 1 profesional y 1 en proceso de Maestría.
- ✓ Ingeniería Ambiental, Grupo de Investigación Arena -2019, Minciencias categoría B. A la fecha se cuenta en total con 4 semilleros de Investigación y 117 productos de investigación.
- ✓ Relevante la participación activa de estudiantes en grupos semilleros, logrando participar en las convocatorias.

Proceso Académico, todas las facultades

Las estrategias variadas de docentes, estudiantes y de la facultad, que se han generado para hacer frente a la realidad de la pandemia.

El contar con la herramienta informática SAPIENS que centraliza la administración de la información de las actividades académicas de las facultades y de todos los programas académicos ofertados, respecto a: calendarios, temáticas, programación temática, evaluaciones, seguimiento, calificaciones, representantes de estudiantes, contingencias, reportes finales, videos, tutoriales, trabajos de estudiantes.

Los acuerdos con los cuales las facultades y los estudiantes han determinado la forma de evaluar cada asignatura, acorde con la ubicación y restricciones de los estudiantes y las consideraciones de cada asignatura.

Las alternativas de la formación asincrónica para lo cual los docentes han subido videos y documentación para que los estudiantes puedan bajarlos y estudiarlos en los momentos que tengan disponibilidad de acceso a internet.

La gestión de la Universidad para ofrecer herramientas para el manejo de aulas virtuales, las cuales se disponen en la página web de la universidad. Coes – Udenar https://coes.udenar.edu.co/?lang=es

La implementación del módulo de “Formulario de contingencia”, que es una encuesta que se hace para indagar sobre la participación de los estudiantes en las actividades que cada docente en cada asignatura que se esté desarrollando.

Se cuenta con 40 salas virtuales y una sala virtual de 1000 participantes.

Implementación del manejo Ambiental a nivel de Toda la Universidad,

Plataforma Sapiens que es el Sistema de Información de la Universidad,

El disponer de instancias de reporte al Seguimientos en la semana inicial, semana intermedia (18) y semana final (36)

El disponer de una plataforma adicional de Google Class Room y la totalidad de las video conferencias que se generaron en todas las clases sincrónicas. Los videos quedan en Google Drive para consulta de los estudiantes.

Facultad de Ingeniería

La capacidad operativa que tiene la facultad de ingeniería, contando en total 98 docentes en la facultad: 71 Hora Cátedra y 27 Tiempo Completo, que cuentan con niveles académicos de: 2 de Post Doctorado, 10 Doctorado, 7 Magister, 3 especializados, 5 en comisión Doctoral que dan su aporte para ofrecer los servicios de:

- ✓ Programas de pregrado en Ingeniería Civil , Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Electrónica.
- ✓ Ingeniería Civil e Ingeniería de Sistemas cuentan con Acreditación en Alta Calidad. Ing. Electrónica está en proceso de acreditación.
- ✓ Postgrados en : Especialización en Geotecnia,
  Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación,
  Maestría en gestión de Tecnologías de Información y Conocimiento,
  Maestría en Ingeniería Electrónica
- ✓ En 2019 el total de estudiantes Matriculados en toda la facultad fue de 3.318 y Matriculados 2020-A 1788 estudiantes.
- ✓ 4 grupos de investigación: 1 en Ing. Civil en categoría C, 1 en Ingeniería Eléctrica Categoría B y 2 en Ingeniería de Sistemas Categorías B y C.
- ✓ 4 grupos semilleros de Investigación, de los cuales 3 son del Departamento de Sistemas y 1 de Ingeniería Eléctrica.
- ✓ 7 proyectos de Investigación activos.
- ✓ 3 aulas especializadas de informáticas compartidas (2 sistemas y 1 civil)
- ✓ Laboratorios de Robótica y Energías Alternativas de Ing. Electrónica.
- ✓ Laboratorios de: Suelos, Aguas y Estructuras de Ing. Civil.

Programa de Ingeniería de Sistemas

En Ingeniería de Sistemas se cuenta con:

- ✓ 50 docentes: 40 Hora Cátedra y 10 Tiempo completo con niveles académicos de: 4 Doctores, 4 Magister, 2 en Comisión Doctoral
- ✓ Dos grupos de Investigación: Grias, Categoría B, lidera 7 líneas de investigación y Galeras.Net categoría C, lidera 3 líneas de Investigación.
- ✓ 3 semilleros de Investigación: Green Clouds - Ipiales, TecnoPaZcifico – TumacO y Villa Muru - Pasto.

Se resalta la gestión del programa, respecto a:

Participación de los estudiantes en tres proyectos de Interacción Social con entidades gubernamentales y pasantías en organizaciones privadas.

Participación en Apoyo en el desarrollo de Herramientas informáticas para la Universidad y trabajan en común con el centro de informática.

Participación en el 14 Congreso Colombiano de Computación 2019 desarrollado en común con las otras 2 universidades de la ciudad UNICESMAG, UDENAR Y UNIMAR. También con la participación de estas mismas universidades se llevó a cabo el 4° Congreso Andino de Computación, Informática y Educación 2019. Logrando el objeto de crear espacios de intercambio de ideas, técnicas, metodologías y herramientas con enfoque multidisciplinar, fomentando sinergias entre investigadores y demás invitados y asistentes.

Movilidad Académica de docentes 2019. Movilidad Entrante: 29 Regional, 22 Nacional y 3 Internacional y Movilidad Saliente: 6 Nacional y 5 Internacional.

Movilidad Académica de Estudiantes en 2019. Entrante: 186 Regional, 6 Nacional, Movilidad Saliente: 74 Nacional y 12 Internacional.

La implementación de la "Encuesta de Continuidad y culminación de las actividades académica por asignatura", aplicada por la facultad de Ingeniería para los 43 docentes, la cual ha identificado las dificultades que se han presentado durante el tiempo de contingencia.

El seguimiento semanal a estudiantes establecido por parte de docentes y el análisis que se hace del correspondiente informe que hacen los estudiantes.

El nuevo "Informe semanal" implementado por los docentes reportando las actividades ejecutadas, para que desde la dirección de los programas se facilite el seguimiento y control.

Los buenos resultados de la evaluación docente aplicada por los estudiantes en el semestre 2019 - B

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

La Facultad cuenta con 43 docentes, con nivel de estudios de: 3 doctorado, 19 Maestría, 20 Especialista y 1 profesional, estando adicionalmente 4 docentes cursando estudios doctorales. En 2019, 10 docentes estuvieron en Movilidad docente saliente Nacional y 9 docentes en movilidad docente entrante Internacional. Se resalta la gestión que hace la facultad a través de:

- ✓ Grupo de Investigación CEJA, para 2019 categorización C, Grupo de Investigación Interdisciplinario DEJURE. Categorización 2B. El Grupo de Derecho, Justicia y Región, contribuye a la generación de nuevo conocimiento y fomenta cambios normativos culturales y sociales.

- ✓ Producción académica: 2 libros, 3 capítulos de libros, 3 publicaciones en revista nacional indexada. Ambos grupos de Investigación mantienen activa la publicación de sus producciones a través de los diferentes medios: Libros, artículos y capítulos de manera impresa y digital. Se destaca la continuidad de publicación de la Revista Científica Codex,

- ✓ Movilidad estudiantil; 35 estudiantes a nivel Internacional y 44 estudiantes a nivel nacional. Teniendo agenda permanente de participación activa en diferentes actividades representativas a nivel nacional e internacional.

- ✓ Convenio de movilidad con la Universidad Atacama en Chile y la Universidad Nacional Autónoma de México y pasantías

- ✓ Participación de estudiantes en Concurso Interamericano de Derechos Humanos, En Washington en American University y en el XXXIX Congreso Colombiano de Derecho Procesal Y Concurso de Derecho Internacional Penal y Justicia Transicional. Se destaca el sobresaliente desempeño de los estudiantes de la facultad participando activamente en estos eventos.

- ✓ Muy buenas e independientes instalaciones para ofrecer los servicios de Consultorios Jurídicos y el Centro de Conciliación.

Se destaca la gestión respecto a:

El mantenimiento de toda la infraestructura de sus instalaciones en las tres sedes en óptimas condiciones de orden, limpieza y funcionalidad, aplicando juiciosamente los programas de mantenimiento preventivos y correctivos y haciendo cambios oportunos para actualización de mobiliario y equipos de cómputo.

Eventos Académicos donde participó el CIESJU 2019: Primer seminario de actualización Derecho Disciplinario , II Congresos de Derecho procesal; Organización de mesas temáticas del evento de la JEP y Convocatoria sobre las nuevas tendencias en la enseñanza de Derecho, entre otras. También se beneficia el pregrado de todas las charlas en sitio y virtuales del CIESJU.

El contar con una página web independiente de la facultad y una página en Facebook, como mecanismos de comunicación, para mantener informada a toda la comunidad involucrada en la región, al país y al mundo. Adicionalmente en la página del Centro de Investigaciones de la Universidad en Facebook, la trasmisión en vivo de 5 seminarios internacionales abiertos al público y dejando allí los videos. Logrando mantener la actividad académica de la facultad para beneficio de toda la comunidad.

La integración de actividades de seminarios orientadas a los estudiantes de postgrado, invitando a participar a los estudiantes de pregrado.

Programa de Derecho:

El programa de Derecho. está orientado a formar en pensamiento crítico, ofreciendo diferentes escenarios para que se tenga la oportunidad de expresarse e integrarse al servicio de la comunidad.

Se ofrecen programas de Especialización (propio) 2018 y 2019 , Especialización en convenio. 3 postgrados propios 2018, 6 postgrados propios en 2019 y 2 Postgrados en convenio 2019. Dentro de los postgrados propios 2019, se encuentran la Nueva Maestría en Derecho Público de 2019, la cual está en trámite del registro calificado y la Especialización en Contratación estatal.

Los resultados de la Implementación de la investigación formativa para los estudiantes, presentando a la fecha 100 artículos científicos realizados a partir del 2017. Se ha expedido un Acuerdo que crea el Sistema de Investigación con artículos científicos como opción de grado, donde participa el 100% de los estudiantes Esta mejora se dio como consecuencia del ajuste del plan curricular de 2012 y como parte de la autoevaluación para obtener el registro calificado. Se promueve un Semillero de Investigación en Derecho Procesal.

Como medida para atender la emergencia por COVID – 19, se expedido un Acuerdo, para suspender la presentación de preparatorios por escrito y a cambio se hace de manera oral a través de Zoom, programados para el mes de junio. Actualmente se han realizado 5 sustentaciones orales a través de Zoom quedando grabados los videos para consulta posterior. Con esto se ha dado viabilidad para no detener los procesos de formación y dar cumplimiento a las actividades académicas.

Se mantiene contacto directo con los estudiantes representantes de los grupos, para retroalimentarse mutuamente y gestionar las necesidades de los estudiantes. También el canal de Tweeter, Facebook, correo electrónico, WhatsApp, entre

Se ha puesto en uso la plataforma CODEX, usada de manera especial para la aplicación de pruebas, porque ofrece mayor grado de seguridad.

Se generó una consulta a los estudiantes de sus necesidades para conectarse a clase, y tras el análisis se definió dar apoyo a algunos estudiantes con paquetes de datos, tanto para pregrado como de post grado.

Los docentes han subido los videos a Class Room y finalmente a Google drive, para que los estudiantes de manera asincrónicamente participen de la clases y gestionen los trabajos.

Se reportan los índices de deserción más bajos de toda la facultad, dado por la suma de todas las actividades y apoyos ofrecidos a los estudiantes.

Facultad de Ingeniería Agroindustrial.

La facultad dispone de 14 docentes: 8 de tiempo completo y 6 de hora cátedra. 4 Doctorados, 6 Magister y 1 especialista, quienes han gestionado para ofrecer los siguientes resultados de su gestión respecto a:

Movilidad 2019 estudiantil: 66 Nacional y 3 internacional. Movilidad Docente: 1 Nacional y 5 Internacional.

Investigación: La facultad cuenta con 3 grupos de investigación, de los cuales 2 tienen categoría A 2019 y 1 en categoría C 2019. Hay un cuarto grupo que solo está registrado. Los grupos de investigación están trabajando en 21 proyectos de investigación, han escrito 18 publicaciones y 21 ponencias.

Postgrados: Se participa en la maestría en Docencia Universitaria y en otra maestría en Educación, que son inter facultades en convenio con la facultad de Educación. Programa propio de la Universidad. Se está participando en el Doctorado en Ciencias Agrarias registrado en 2016 e iniciado en 2018, en Inter facultades con Ciencias Agronómicas y Ciencias Pecuarias . Se está desarrollando la propuesta de una especialización y Maestría.

Está en ejecución la Construcción del laboratorio de Análisis Sensorial y la repotenciación de la planta piloto para dar más espacio, reforzando la capacidad, con laboratorios nuevos de docencia e investigación.

Para el manejo de la emergencia por COVID -19, se reporta que no todos los estudiantes se han podido conectar por problemas de acceso a internet, de las regiones donde viven.

Los docentes han establecido como estrategia la elaboración de videos para trabajo asincrónico y se dejan en la plataforma para que los consulten después los estudiantes que no se les facilite el ingreso y se está usando la plataforma para dejar información, talleres, videos y evaluaciones, así como los trabajos de los estudiantes incluyendo las evaluaciones, logrando un 100% en el cumplimiento de las actividades y las evaluaciones.

La estrategia que se ha establecido de hacer una parte del componente de práctica, haciendo grupos de trabajo, tomando como base talleres de semestres anteriores, generando análisis de resultados, buscando resultados de los componentes teóricos y prácticos.

Se destaca la motivación al uso de la segunda lengua idioma Inglés, dejando textos de consulta e investigación en idioma Inglés.

También se maneja la plataforma Sapiens. Donde se relaciona 100% de cumplimiento de las actividades planificadas a la fecha. Las evaluaciones se hacen con talleres y trabajos.

Interacción Social

Consultorios Jurídicos, Centro de Conciliación y Observatorio de Género de Nariño

Se cuenta con dos unidades de atención al público a través de los Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación y el Observatorio de Género de Nariño a través de los cuales se hace Interacción social y forman parte de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Los Consultorios Jurídicos de Interacción Social, cuentan con la certificación de la NTC 5906 para el centro de conciliación, con lo cual se garantiza el cumplimiento de la normatividad que aplica para el rigor que se debe aplicar en la prestación de estos servicios.

El Observatorio de Género de Nariño, fue credo en 2016. Es un proyecto de la facultad de Derecho. Se producen 2 boletines buscando garantizar una vida libre de violencia para la mujer, se da capacitación a la comunidad a través de los Consultorios Jurídicos, Catedra lectiva en Género y Derecho, como compromiso con la misión de formar personas integrales.

El Observatorio de Género de Nariño cuenta con 5 líneas de Investigación. El Observatorio se encuentra bajo la misma dirección del grupo de investigación DEJURE y cuenta con alianzas con importantes entidades públicas y privadas.

En 2019, en el Consultorio Jurídico, se atendieron 2.344 Asesorías, 2.467 Seguimientos y 33 defensas de Oficio, para un total de 4.844 servicios prestados a la comunidad. Es aquí donde los estudiantes del programa de Derecho, ejecutan su etapa de práctica, prestando servicios jurídicos a la comunidad en general. Esta actividad es dirigida, apoyada y evaluada permanentemente por los docentes del programa y toda la facultad. Para ello se cuenta con la plataforma LURIS, disponible para la atención de usuarios y administración académica con utilidades para los docentes, los estudiantes, los expedientes de casos y las evaluaciones dadas en el periodo académico.

En el servicio de Conciliación en 2019 se realizaron 150 Actas de acuerdo 50 constancia de no acuerdos y 44 constancias de no asistencia en 2019

Se resalta el servicio del Consultorios Jurídicos Virtuales con servicios de:

- ✓ Ayuda para la interpretación de términos jurídicos pasado a lenguaje sencillo de fácil interpretación a través de justicia.nariño.gov.co/leyes.
- ✓ Capacitación a la comunidad de diferentes municipios del departamento, en derechos fundamentales y como acceder al sistema de justicia.
- ✓ Se cuenta con una plataforma propia que centraliza toda la información de casos tratados.
- ✓ Accesos desde puntos Vive Digital.
- ✓ Atención a población Venezolana.

Nominados al premio Excelencia a la Justicia quedando en el tercer puesto, dado por la ONG Corporación Excelencia a la justicia. en 2018. A este concurso fue nominado el Consultorio de Género que se gestiona desde la facultad.

Consultorios de Asesorías Jurídicas para atención internacional total 414 casos. Formación de 393 personas entre estudiantes, víctimas del conflicto y personas con necesidad de protección.

Se han atendido más de 7000 casos desde el 2017 que se implementó. Para el 2019, puede corresponder al 25% de los servicios de Consultorio Jurídicos Virtuales. Se reporta un total de 13762 servicios prestados a la comunidad a través del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

En la Clínica Jurídica "Litigio en Red", se atiende a la población vulnerable, víctimas para la reparación de sus derechos por vía administrativa y por PNPI con mecanismos de regularización de migrantes, prevención a patriada y derecho a la salud y trabajo y casos graves de vulneraciones.

Interacción Social
Centro de Idiomas.

Otro servicio dado para la Interacción Social, es el Centro de Idiomas, que atendió un total de 2.568 estudiantes a cierre de 2019, llevando un total de 45.078 estudiantes, desde 2003, que toman sus cursos en los siguientes idiomas. Inglés, Francés, Alemán, Italiano, Portugués, Japonés y Español. La divulgación de los cursos a través de la página web y los canales institucionales de la Universidad y el propósito es llegar a todos los sectores de la sociedad, de manera especial a los más vulnerados y afectados por las condiciones de violencia, segregación e inequidad.

Se dispone de 79 docentes en el 2020 y atiende a 44 grupos de estudiantes de lunes a jueves 8 horas semanales y 55 grupos para la jornada de los días sábado.

Es relevante el haber logrado el registro del programa de conocimientos en Inglés y en Francés, por parte de la Secretaría de Educación de la ciudad de Pasto.

Adicionalmente el Centro de idiomas ofrece a la comunidad servicios de: Traducciones de artículos científicos a los Investigadores de la UDENAR, Cultura musical en el aula en Inglés. Visitas guiadas en Inglés y Francés al museo de oro del Banco de la Republica y capacitación a docentes.

Se dispone de un blog, con información y herramientas didácticas en todos los idiomas que se ofrecen en el Centro de Idiomas, además de un canal para atender PQRS.

Se dispone en la página web de un aplicativo para registrar la matrícula de estudiantes, disponiendo adicionalmente de un repositorio de toda la información que pueda ser requerida para aplicar a la matrícula y también se dispone de un aplicativo para consultar constancias de estudios, constancias financieras, copias de seguridad de la información para guardarla y accederla luego, módulo de estudiantes, administrativos y el Módulo de docentes para: calificaciones, registros diarios , información de estudiantes, entre otros.

Las medidas tomadas para la emergencia del COVID-19 respecto a:

- ✓ La capacidad de respuesta con la que se hizo gestión para dar continuidad a los cursos iniciadas cumpliendo oportunamente con su agenda planificada y todas las actividades que ello conllevó logrando resultados muy favorables de acuerdo los registros de videos de estudiantes presentados durante la auditoria.

- ✓ El contar con la metodología y aplicativo para hacer seguimiento y gestión a las actividades de los docentes,

- ✓ Los informes semanales que reportaron los docentes de la actividad docente y de la respuesta en participación de los estudiantes, sumado a los buenos resultados generados

- ✓ Se han dado beneficios económicos a través de descuentos a una variada población beneficiada y motivación a los docentes, ofreciendo oportunidades con cursos y talleres, financiados por la institución para la mejora de sus condiciones.

Investigaciones e Interacción Social

Se ajustó el nombre y alcance de la anterior Vicerrectoría de Investigaciones, Postgrados y Relaciones Internacionales, quedando como Vicerrectoría de Investigaciones e Interacción Social, Integrando el pilar de Interacción Social. Se integran los Institutos de Investigación (por reglamentar) y la editorial. Se está en proceso de transición para unificación, que se espera sea de 3 años. Se han ajustado su política, misión y visión. Postgrados queda adscrito a la Vicerrectoría Académica y Relaciones Internacionales, queda adscrita a la Rectoría.

Este cambio es muy importante para la Universidad, en tanto que queda en una misma Vicerrectoría la responsabilidad de representar estos dos pilares del servicio de Educación Superior y de administrar sus recursos dando la posibilidad de asegurar que el alcance de las investigaciones cubra las respectivas actividades de integración de los proyectos resolviendo situaciones y problemáticas a la comunidad, tanto en las etapas previas de Indagación e identificación de necesidades, como en la difusión de resultados e implementación.

Se crean los Institutos de Investigación: Actualmente hay 5 Centros de Investigación y se espera que se conviertan en Institutos de Investigación. Se prevé que en los próximos 5 años logren el cumplimiento de los requisitos que son más exigentes. Se espera que

Para incentivar la participación de los estudiantes en las convocatorias de investigaciones de la Vicerrectoría de Investigaciones, se hicieron charlas con los Directores de Departamentos y Decanos donde se socializaron las tres convocatorias anuales, esto permitió pasar de 5 proyectos evaluados en la convocatoria en 2018 a 12 proyectos en 2019

El Comité de Investigaciones eliminó la restricción de número máximo de proyectos interdisciplinarios que se podían aprobar, para fomentar el trabajo interdisciplinario entre grupos de la Universidad y efectuar posibles convenios con otras universidades. En el 2019, se aprobaron 5 proyectos interdisciplinarios.

El 2019 cerró con 57 grupos reconocidos y categorizados, 1 Categoría A1, 4 Categoría A, 16 Categoría B, 29 Categoría C y 7 grupos reconocidos. Se resalta la gestión que se hace con los grupos de Investigación y las inversiones que se le han otorgado tales como:

- ✓ De año 2012 a 2018 el total de inversión de proyectos de financiación externa a través del Sistema Nacional de Regalías, SNR han sumado $50.315 millones de pesos asociados a 21 proyectos, de los cuales $9.656 millones de pesos, han sido el aporte de la Universidad.
- ✓ Los proyectos aprobados para el 2020 con financiación externa por SNR, totalizan $6.890 millones de pesos, para 7 proyectos.
- ✓ Se tienen 5 proyectos en estudio para aprobación por valor de $25.000 millones,
- ✓ En total hay en ejecución 11 proyectos del SNR y de la Gobernación de Nariño,, por valor de $8.141 millones de pesos provenientes de la convocatoria 818 de Minciencias.

Interacción Social

Laboratorios de Análisis Químico y de Aguas, Bromatología, Abonos y Suelos Agrícolas.

Se resaltar el ingreso en los recursos por venta de servicios de los laboratorios, durante el 2019, logrando crecimiento en los tres laboratorios pasando de $119.115.126 pesos en 2018 a $141.249.160 en 2019, mostrando crecimiento en la facturación de los tres laboratorios.

Se contrató un profesional para el laboratorio de Bromatología, orientando esta labor de manera específica para clientes internos, se han dado buenos resultados de las encuestas.

Se independizan los tiempos de respuesta de cada laboratorio, con base en la capacidad de respuesta de cada uno.

Se reportan buenos resultados en las pruebas externas de Aseguramiento de Calidad, lo cual es una forma de validar toda la gestión de los laboratorios para ofrecer resultados confiables para los clientes, correspondientemente:

- Para el laboratorio de Análisis químico y aguas se obtuvo un buen nivel de asertividad ante los resultados de las pruebas de Desempeño en el Laboratorio Piccap como resultado de las pruebas de Aseguramiento de Calidad.

- Se hacen pruebas externas de aguas ambientales, aplicado por muestras analizadas a través de laboratorios acreditados por el IDEAM y el laboratorio también está acreditado con la norma ISO 17025 y re acreditado en 2019.

- Para el laboratorio de Suelos e Insumos Agrícolas, las pruebas externas se hicieron a través de la Sociedad Colombina de Ciencias del Suelo, logrando niveles generales aceptables.

Soporte a Procesos Misionales

Área de Infraestructura y Telecomunicaciones TIC

Se ejecutó proyecto de la nueva unidad para la implementación de Mesa de ayuda que centralice todas las solicitudes, facilitando la prestación

Son relevantes las inversiones en el área que en total suman más de $1.400 millones en 2019, correspondiente a:

Administración de red de datos.

- ✓ Se pasó de 159 equipos de wifi quedando con un total de 208 equipos y 208 equipos para puntos de acceso wifi y ampliación de 118 switchs
- ✓ Se logra dar cubrimiento del 70% del área de la universidad con 208 puntos de red, 636 puntos de cableado para cubrir un total de 16.025 usuarios, logrando mantener conexión en el mismo tiempo de 4.000 usuarios.
- ✓ Hasta el 25 de mayo 2020 se atendieron 4.192 solicitudes de video conferencias, 3945 se realizaron.
- ✓ Atención a 11.181 cuentas de estudiantes y 2.230 solicitudes relacionadas con administración de 50 servidores tanto físicos como virtuales.

Administración soporte y mantenimiento en 2019, incluyendo la gestión a las extensiones en Ipiales, Tumaco, atendiendo y gestionando los requerimientos a través de:

- ✓ 37 cursos de lenguaje y Herramientas informáticas para un total de 760 estudiantes semestre A 2019 y 610 en semestre 2019 B.
- ✓ 401 asignaturas en sistemas para todos los programas.
- ✓ 196 solicitudes de asistencia y soporte técnico obteniendo un 99% de nivel excelente en la encuesta de satisfacción.
- ✓ 524 mantenimientos correctivos , con 99.1% de satisfacción de los usuarios.
- ✓ 488 mantenimientos preventivos con nivel de satisfacción del 97%.
- ✓ 1.172 préstamo de recursos audiovisuales, solicitud de instalación de software. e instalación de 61 Aulas virtuales.
- ✓ Asistencias presenciales 57 y virtuales 125 asistencias remotas.
- ✓ Para interactuar virtual y remotamente se implementaron las diferentes plataformas y herramientas de comunicación, Incluyendo el Call Center y Correo Electrónico Institucional. Se identificó que el Call Center es el medio más usado
- ✓ Elaboración de manuales de operación de las diferentes herramientas disponibles para la gestión.
- ✓ Implementación de una bitácora para el registro de los servicios prestados.

Fondo de Granjas

Se cuenta con 5 granjas que se desarrollan como Centros Pilotos para ejercer las prácticas en el aprendizaje para varios programas académicos de Ciencias Agrícolas y Ciencias Pecuarias, Zootecnia, Ingeniería Agroforestal, Agronomía, Humanística, Medicina Veterinaria, Ingeniería Civil, Biología, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Ambiental y Biología. En estas granjas se ofrece a los estudiantes un espacio para desarrollar habilidad en la investigación científica aplicada. Cada granja ofrece diferentes tipos de prácticas:

- ✓ La Quinta: Programas agrícolas de clima medio y piscícola.
- ✓ Granja Guamuez: Programa de producción de truchas en jaulas flotantes.
- ✓ Granja Botana: Programas pecuarios , cerdos, cuyes y apicultura.
- ✓ Maragrícola en Tumaco: Atienden asociaciones de productores de camarón
- ✓ Granja Lechera en Sapuyes.

Se ha ejecutado el Plan de mejoramiento a la infraestructura de las granjas logrando mejorar condiciones respecto a:

- ✓ Seguridad y bienestar para el personal de Vigilancia.
- ✓ Sistema moderno de potabilización de agua usando tecnologías de energías renovables
- ✓ Implementación de sistema de tratamiento de residuos peligrosos y biodigestor.
- ✓ Implementación de Invernadero de rosas.
- ✓ Obtención del certificado de Buenas prácticas ganaderas de producción de leche, otorgado por el ICA.
- ✓ Adecuación de almacenaje de maíz para alimento de animales.

Prestación de los servicios para un total de 154 prácticas y 3390 estudiantes en semestre 2019 A 177 práctica y 4138 estudiantes en semestre 2019 B , alcanzando niveles de satisfacción de los estudiantes superiores al 97 % en el logro de objetivos por parte de estudiantes y docentes.

Se ofrecen servicios de atención a población de campesinos y familias involucradas en el proceso de paz, otorgándoles capacitaciones en sitio y aproximación a asesorías de soporte para proyectos en curso o nuevos. Adicionalmente se atienden visitas de otras universidades. En 2019, se atendieron más de 3000 visitantes

Servicios de los Laboratorios de Docencia

La Universidad, dispone en total 90 espacios físicos de laboratorios, donde se atienden los estudiantes y docentes de las diferentes facultades y programas y a estudiantes de colegios de la ciudad, quienes hacen allí sus prácticas para las áreas de Ciencias. Estos laboratorios prestan servicios en: Ciencias básicas, Áreas Técnicas, Salud, Ingenierías, Plantas Piloto, Ciencias Pecuarias y Ciencias Agrícolas. Una buena parte de éstos laboratorios fueron reubicados a un nuevo y moderno edificio que opera solo para éste fin. La administración de todos los laboratorios, está centralizado en la misma área que administra los laboratorios para la prestación de servicios a la comunidad externa a la Universidad. La gestión que se hace a través de estos servicios, ha permitido:

Lograr una tendencia ascendente en satisfacción de calidad del servicio evaluada por docentes pasando de 71,4% en 2018 a 82,3 % en 2019. La satisfacción de Estudiantes pasó de 80% en 2018-1 a 81,9 2019-A y la satisfacción de los Funcionarios 69,2 en 2018-a a 75,0 en 2019-A.

En 2019, se prestaron en Total de 195 prácticas semanales y 6000 usuarios semanales, reportando Satisfacción de estudiante en calidad de servicio del 100%.

Para la mejora de la prestación de servicios, se implementaron estrategias tales como:

- ✓ Proyectos de actualización y dotación de equipos de laboratorios de docencia por un total de $3.478 millones de pesos.
- ✓ Proyecto de señalética y adecuación de espacios de lockers internos para usuarios.
- ✓ Adopción y adecuación de reactivos y avance del 60% en la implementación del Sistema de Globalmente Armonizado.
- ✓ Mejoramiento del ambiente laboral
- ✓ Proyecto de estudio para aprobación de taller de soplado de vidrio por $100 millones, con lo cual se hará allí mismo la reparación al material de vidrio reduciendo costos y mejorando oportunidad.
- ✓ Capacitación e implementación de las actividades de las áreas involucradas en la plataforma SAPIENS y software de contratación.
- ✓ Fortalecimiento al proceso de aseguramiento de calidad de equipos en el uso de equipos.
- ✓ Implementación de protocolos de bioseguridad
- ✓ Implementación de Comité Capacitación y plan de capacitación
- ✓ Protocolos de ausentismo para laboratorios donde se requiere la permanencia de atención
- ✓ Participación en la elaboración de los Protocolos para COVID 19 que se implementarán en la reapertura de toda la Universidad y de manera especial para complementar el componente de prácticas del semestre 2020-A y el 2020-B

Servicio de Biblioteca

Es muy importante la gestión que se hace desde la Biblioteca, ofreciendo a toda la comunidad educativa y científica, material bibliográfico a través de diferentes recursos y servicios, lo que contribuye a la Universidad de Nariño cumplir con su misión. Se relaciona la gestión y mejora del servicio de Biblioteca respecto a:

Ofrecimiento de Servicios en: Colecciones Generales, Hemeroteca, Préstamo domiciliario, Sala de lectura y consulta en línea a través de la web: http/biblioteca.udenar.edu.co
Se dispone de bases de datos de: EBSCO, Naxos, Legiscomex, Multilegis, Science Direct Scopus, ebooks y Mc Graw Hills, entre otras. Ofreciendo capacitación a los usuarios en el uso de las bases de datos.

En 2019 se ejecutó el presupuesto de $327.4 millones lo que permitió la mejora en los servicios a través de:

- ✓ La adquisición de libros para la sede de Tumaco, por valor de $40.5 millones de pesos
- ✓ Mejoras en infraestructura respecto a fachada, filtraciones y ventanales para propiciar las condiciones ambientales adecuadas para los usuarios y para la conservación del material bibliográfico.

Adicionalmente se gestionaron mejoras para :

- ✓ Actualización del reglamento para asegurar el retorno de los libros o su valor en pago, por parte de los estudiantes a quien se les ha entregado en préstamo.
- ✓ Mejora en el uso de los lockers.
- ✓ Mejora para trabajos de grado que se pueden enviar por correo electrónico, facilitando esta gestión para la obtención del grado.
- ✓ Organización de lo colección de tesis
- ✓ En 2019 se canalizaron 337.065 reportes de uso de todas las bases de datos, incrementando el 156% en las consultas, respecto al año 2018

Centro de Informática

Encargados del desarrollo de software y de todo su ciclo con recursos propios de la Universidad sin tercerizar ninguna parte del servicio a través de:

Infraestructura física del Centro de Informática, ubicada en un moderno y nuevo edificio tecnológico, donde se dispone de espacios suficientes y adecuados para crear un buen ambiente laboral y técnico.

Mejora de la infraestructura de hardware y redes logrando un sistema de procesamiento y almacenamiento adecuado a las necesidades de la Universidad y mejoras en la infraestructura en las telecomunicaciones con: 20 servidores, Sistema de monitoreo remoto del Data Center, Sistema de telefonía IP modernos y la disposición de un nuevo sistema de telefonía.

En la atención a la emergencia del COVID 19 la gestión del Centro de Informática, fue clave, ofreciendo apoyo a todas las partes interesadas que requirieron su servicio a través de:

- ✓ Acceso a escritorio y remoto y extensión a todo el equipo administrativo
- ✓ Para docentes se adecuó un Call Center, que reportó ser de mayor uso y de gran apoyo a su gestión.
- ✓ Se resalta el proyecto del Software Sapiens que es el sistema de información, que se inició en 2018 faltando en el momento un 48,6% por terminar. Logrando a la fecha, desarrollar los controles priorizados por los servicios, dando ya por terminado el 100% del desarrollo de los módulos de apoyo al Subsistema Académico.
- ✓ El mantener actividad permanente de capacitación a todas las partes interesadas sumado al desarrollo de aplicaciones para estudiantes.

Bienestar Universitario

Se resaltan como relevantes los beneficios ofrecidos a toda la comunidad educativa, a través de servicio de:

Deporte y recreación – Gestión 2019

- ✓ Ofrecimiento de las tres categorías de Deporte: Competitivo, Formativo educativo o de proyección y deporte Recreativo. 6,294 estudiantes usuarios de los servicios, que corresponden al 90% de la población estudiantil. , reportaron un alto nivel de satisfacción.
- ✓ Apertura de dos campeonatos adicionales articulando todas las sedes de la Universidad
  2019 A Total 293 participantes y 265 medallas e inversión de 31,9 millones
  2019B 390 participantes 213 y 65,8 millones de inversión.
- ✓ Importantes Logros alcanzados en medallería en los eventos interinstitucionales en variados deportes tanto para participantes femeninos como masculinos.
- ✓ Contratación de entrenadores profesionales, para promover y ampliar las actividades deportivas
- ✓ Apertura de nuevas disciplinas como patinaje,
- ✓ Avances en la construcción del gimnasio universitario con inversiones previas de $9.000 millones que lleva un adelanto importante en su construcción.
- ✓ Se ha hecho gestión en el equipo de trabajo para motivar la participación en actividades virtuales de la comunidad universitaria, como mantener los entrenos con el apoyo virtual de los entrenadores, realización del primer torneo virtual de Taekwondo interinstitucional, torneo de futbol virtual, Primer Seminario internacional virtual de futbol sala, Guía de entrenamiento de baloncesto .
- ✓ Préstamo de bicicletas

Cultura

- ✓ Se ofrece la posibilidad de participar de Talleres de Cultura y amplia agenda cultural. 7.012 personas en participación en 2019 B. 755 personas participantes en talleres en 2019 B. 4.140 personas en la Agenda Cultural con actividades de: Música+ , danza, narración oral, artes plásticas, festival universitario y agenda cultural, obteniendo altos niveles de satisfacción por parte de la comunidad educativa.
- ✓ Los logros alcanzados en el proyecto Gana Udenar
- ✓ Dotación ballet folclórico, Adecuación de un pequeño teatro, dotación de un Home Studio, con equipos de audio y sonido para todas las sedes, Reglamentación de los talleres de cultura a través del Consejo Académico.
- ✓ Cultura virtual 2020, participando en las celebraciones de días especiales de agenda cultural y talleres virtuales, generando nuevas opciones para que la comunidad se motive a aprender.

Salud

- ✓ Ofrecimiento de servicios primordiales de baja complejidad de Atención médica Servicio de odontología general y Psicología. Para 2019, se obtuvieron altos niveles de satisfacción, superiores a 4,5.
- ✓ Se encuentran Habilitados los servicios de salud de Consulta médica , odontología y servicio de Psicología.
- ✓ Actividades de Promoción y Prevención y campañas de apoyo de P&P para todas las sedes.
- ✓ Contratación de una Psicología adicional para fortalecer el servicio.
- ✓ Atención médica 4564 citas atendidas en 2019 A y 5300 citas atendidas en 2019 B,
- ✓ Nueva unidad odontológica, arreglos infraestructura en Sede VIPRI , Acta de Inspección Sanitaria con conformidad 100% con fecha de 14 de agosto de 2019, de la Secretaría de Salud de Pasto. Para las sedes de VIPRI y de Torobajo en sus sedes de prestación de servicios de salud
- ✓ Ha sido importantes las acciones tomadas ante la pandemia, respecto a: Sensibilización y educación sobre medidas preventivas COVID 19, Citas y seguimientos, pruebas de tamizaje, y charlas virtuales de prevención, Acciones para la orientación y escucha activa a través de la atención individual y acciones de articulación institucional.
- ✓ La reapertura del Centro de escucha para todas las sedes se dio a partir del mes de abril, atendiendo un total de 209 reportes de estudiantes.

Apoyo al Desarrollo Humano :

- ✓ Ofrecimiento de actividades de apoyo para la vida Universitaria con procesos de Inclusión y Clima Organizacional con cobertura a 1.889 participantes en 2019 A y 2.137 participantes en 2019 B con altos niveles de satisfacción de la comunidad atendida respecto a través de:

- ✓ Aula de apoyos tecnológicos, ofreciendo servicios variados a toda la comunidad para apoyar al desarrollo de las actividades de la vida universitaria, para quienes requieren de apoyos adicionales, generando espacios digitales de inclusión.

- ✓ Gestión en el Proceso de desarrollo de la política institucional para la equidad de género, orientaciones sexuales e identidad de género bajo enfoque de inclusión, buscando se vincule con el Plan de Desarrollo.

Promoción Socioeconómica

- ✓ En 2020, se han ofrecido los siguientes apoyos socioeconómicos y académicos a la comunidad estudiantil en todas sus sedes: 5.457 Beneficiarios DPS, 1.133 Beneficiarios ICETEX, 241 Monitorias, 70 Beneficiarios de Ser Pilo Paga, 35 Tutorías Académicas y 32 beneficiarios Generación Excelencia,

- ✓ Se han dado apoyos a estudiantes para la contingencia de 2651 auxilios de conectividad COVID 19, 1.346 Auxilios Humanitarios COVID 19.

- ✓ Se ha desarrollado un aplicativo móvil del sistema de Bienestar Universitario con herramientas para acceso a los servicios de las áreas , información de las actividades y acceso a los servicios de la unidad de salud.

Gestión Humana

El avance que se tiene con el cambio de metodología para la administración de las hojas de vida y los soportes de educación y experiencia laboral, quedando cargadas ya el 100% de las hojas de vida del personal administrativo con contrato laboral permanente. El siguiente paso es acabar de subir las hojas de vida y soportes del personal docente y de apoyo.

Es relevante el modelo que se tiene para el desarrollo de competencias del personal, propiciando actividades de interacción con el personal y como se concluye el alcanzar el nivel de competencias básicas necesarias y el resto de entrenamiento se recibe directamente en cada facultad.

Revisión por la dirección.

Se destaca el apoyo permanente de la Rectoría y todo su equipo de dirección en la planificación, consecución de recursos y desarrollo de proyectos encaminados a la mejora de los servicios prestados a través de los procesos, a toda la comunidad educativa, acorde a lo presentado en este informe.

La versatilidad y paquetes de ayudas dadas a los estudiantes para apoyarles en la situación de emergencia, procurándoles condiciones para que se mantenga su capacidad de participación en las actividades académicas.

Se destaca como relevante, el manejo que la Rectoría y su equipos directivo, dio a la emergencia COVID - 19, disponiendo de toda la capacidad operativa para realizar desde un principio las actividades académicas del semestre 2020 A, usando medios tecnológicos adecuados sin requerir la presencialidad de estudiantes, docentes, ni personal administrativo a ninguna de las sedes, logrando desarrollar todas las actividades de manera organizada y planificada.

Cambio en el sistema de ingreso teniendo en cuenta que no se aplicaron pruebas saber 11, siendo esta la única herramienta que se ha tenido en cuenta para el ingreso

Retorno a los laboratorios, buscando asegurar las condiciones para garantizar la vida y el bienestar de la comunidad universitaria, contratando adicionalmente a especialistas para la implementación de los protocolos.

4.2 Oportunidades de mejora

Gestión de Recursos

Es importante culminar la disponibilidad de una bodega que de mayores garantías para la custodia de los bienes a sus cargo, reduciendo los riesgos que se tienen por las medidas transitorias que se han tomado en el área como respuesta a las condiciones de emergencia reportada.

Seria importante complementar los indicadores del proceso, midiendo la gestión para atender oportunamente las solicitudes de las partes interesadas. Pudiera medirse la capacidad de cumplir con los tiempos de respuesta que se ofrezcan.

También pudiera medirse la capacidad de respuesta del proceso para gestionar cada una de las actividades que mide en sus indicadores, pero haciendo relación a la totalidad de casos solicitados por las áreas en cada categoría de notas de ingreso, traslados o bajas, determinando su capacidad de respuesta a las necesidades de sus partes interesadas.

En lo posible medir la satisfacción de los usuarios en atender oportuna y acertadamente sus requerimientos.

Académico

El seguir mejorando el uso de la plataforma SAPIENS o los mecanismos virtuales o las competencias de los docentes, para asegurar la información completa de los trabajos de los estudiantes y para hacerles la retroalimentación de sus trabajos, de una manera más formal y trazable.

Es necesario establecer un mecanismo de validación de los resultados académicos de los estudiantes, antes de cerrar el semestre 2020 – A, a cuenta de identificar los estudiantes que requieren refuerzos tanto del componente teórico como practicas a través de los laboratorios de ensayos.

Seria muy enriquecedor procurar jornadas de retroalimentación de los docentes en los respectivos programas, compartiendo las experiencias aplicadas, en busca de identificar y resaltar las mejores prácticas, para tenerlas en cuenta si se requiere dar continuidad al sistema de formación con medios tecnológicos.

Es importante hacer seguimiento a la forma como se resuelven las limitantes que se han canalizado a través del formulario de Contingencia del programa de Ingeniería de Sistemas y que puede aplicar a otros programas , para determinar la solución a las dificultades que reportan tanto docentes como estudiantes y para hacer efectivo el contacto en la formación sincrónica y asincrónica, dadas en la emergencia COVID. En especial es importante que se haga un informe respecto a cómo se terminan resolviendo los casos de:

- Limitantes en recursos de hardware y de acceso a internet de los estudiantes y de manera especial para los estudiantes de zona rural.
- Estudiantes que no han tenido contacto con los docentes ni sincrónica, ni asincrónicamente.
- La validación del material educativo digital que han tenido que diseñar los docentes sobre el curso del tiempo, para asistir las clases de los estudiantes.

El seguir fortaleciendo el mecanismo para reporte de no conformes, de manera que facilite el análisis de datos y que se facilite el seguimiento por parte de la dirección del programa.

La herramienta de análisis de riesgos, para que en lo posible correlacione los controles existentes en el SIG, dados a través de toda la documentación de sus manuales, instructivos y procedimientos, permitiendo identificar los riesgos inherentes asociados al PHVA de cada proceso y los controles que tiene dispuestos el SIG, para su control.

En la metodología de riesgos, es importante que se haga más explícita la correlación a cada riesgo materializado cuando se reporten fallos por cada una de las diferentes herramientas de control del SIG, como: indicadores, quejas y reclamos, resultados de no satisfacción, desviaciones o no conformidades de auditorías internas, entre otros. El centralizar cada uno de estos riesgos reportados en una sola matriz, facilita identificar los riesgos Pareto que afectan cada proceso y / o a todos los procesos, validando la eficacia de sus controles y orientando la prioridad de otros nuevos controles.

Investigaciones e Interacción Social

Sería importante que las presentaciones de los indicadores de gestión incluyan y una representación de la meta de cada indicador, facilitando la interpretación de los resultados y las conclusiones presentadas.

Investigación

Es importante que se haga un seguimiento más estricto al comportamiento del indicador de estudiantes vinculados a la investigación, para revertir la tendencia a la baja que presenta en este momento el indicador.

Se pudiera separar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a estudiantes y docentes investigadores, buscando validar los resultados de manera independiente y asegurando que también las preguntas sean diferentes para cada parte interesada acorde a su responsabilidad en el servicio. Esto daría orientaciones adicionales para la mejora del proceso.

Bienestar

Es importante que se fortalezcan los componentes de identificación de necesidades y expectativas de la comunidad universitaria en procura de que la oferta de servicios se oriente cada vez más con base en las necesidades reales de los usuarios para procurar que se haga el máximo aprovechamiento al tiempo libre de la comunidad y se incremente la cobertura de la población participante.

Proporcional a esto los indicadores de gestión de cobertura pudieran medir la capacidad del proceso de Bienestar estudiantil midiendo cuantas personas participaron de los beneficios, respecto al total de estudiantes que pudieran participar. Esta medición valida los procesos de comunicación de las actividades y servicios o beneficios ofrecidos y la asertividad de los mismos respecto a las necesidades reales de los estudiantes.

Gestión Humana

Se espera que se desarrollen las estrategias para acabar de implementar el Plan de formación y capacitación 2020 dando manejo a las condiciones de la emergencia COVID, procurando alcanzar la mayor cobertura posible.

Es importante que se haga seguimiento y control a la continuidad del cargue de las hojas de vida de los docentes al aplicativo dado para administrar la determinación de competencias con la nueva metodología.

Es importante que se acabe de estandarizar el acompañamiento que hacen los programas para garantizar los entrenamientos del personal nuevo de manera que se incluyan los controles a los riesgos inherentes más significativos de cada proceso.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número total de quejas o reclamaciones	Principales causas Expresar %	Acciones tomadas, para las principales causas.
2019: 909 Solicitudes	Desconocimiento de los procedimientos internos referentes a lo misional de la universidad.	Instructivos documentados más dinámicos y con ejemplos de diligenciamiento.
	Falta de sistematización de algunos procedimientos académicos.	Desarrollo de Plataformas virtuales por parte del Centro de Informática.
2020: 178 solicitudes	Dudas sobre los procesos académicos debido a la emergencia sanitaria del COVID 19.	Desarrollo de Plataformas virtuales por parte del Centro de Informática.

Satisfacción

En resultado global del indicador a nivel de toda la universidad, quedando en el Rango de Muy Rango

5.1.2. En los casos que aplique *verificar* que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.
NA X

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si □ No X

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
Si X No □

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si X No □.

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	9.3.2.c.3
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
Si □ No X

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se cuenta con 53 auditores formados y calificados y auditores Internos.

Se generó un instructivo adicional para dar manejo a las auditorías internas virtuales.

Las auditorías se realizaron de manera virtual a través de salas virtuales de Jitsi.meet.

La auditoría interna se realizó del 20 al 22 abril de 2020. Participaron en total 30 auditores internos integrales. Se verifica la adecuación del programa y plan de auditorías internas. Se verifica el cubrimiento de todos los procesos y requisitos.

No se reportan no conformidades, se reportan 154 oportunidades de mejora y 280 fortalezas. Las 28 no conformidades de la anterior auditoria, se encuentran cerrados a la fecha. Se considera adecuado su tratamiento.

Se considera muy confiable el resultado de las auditorías internas.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se evidencia el informe de la revisión por la dirección realizada en 2020-05-08, la cual analizó el periodo del año 2019.

Se evidencia que se tomaron en consideración para el análisis todas las entradas y salidas del requisito de la revisión por la dirección. Queda reportada una no conformidad menor al respecto.

Se concluye la eficacia, adecuación y conveniencia del SG.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc…)?
Si X No □

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?
Si X No □ NA □.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No X □ NA □

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?
Si X No □.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI □ NO X

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI □ NO X

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI □ NO X

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: NA X

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	NA		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	NA		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA		

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	**NO**
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			**X**	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación			**X**	
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Ing. Nancy Peñaranda R.	Fecha	2020	08	05

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	UNIVERSIDAD DE NARIÑO		
Dirección del sitio :	Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02 Pasto, Nariño, Colombia. Carrera 22 No. 18 -109 Pasto Nariño, Colombia, Carrera 33 No. 5 109, Vía Panamericana, Pasto Nariño,Colombia		
Representante de la organización:	Jaime Hernán Cabrera / Iván Mauricio Mera		
Cargo:	Director Autoevaluación, Acreditación y Certificacion /Profesional - División Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Correo electrónico	acreditacioninstitucional@udenar.edu.co ivanmera@gmail.com
Alcance: Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud, Prestación de servicios de análisis de laboratorio químico y de aguas, bromatología abonos y suelos agrícolas.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001 2015 + Documentación del Sistema de Gestión		
EVALUACIÓN CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS TOTALMENTE REMOTA.			
Tipo de auditoría : ☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ☐ SEGUIMIENTO **X RENOVACION** ☐ AMPLIACIÓN ☐ REDUCCIÓN ☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☐ ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	☐ Si X No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si X No		

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Ing. Nancy Peñaranda R. (NP)	Correo electrónico	npenaranda@icontec.net Cel: 3006123341
Auditor:	NA		
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2020-06 -01	8:00	8:30	Reunión de apertura	NP	CARLOS SOLARTE PORTILLA Rector csolarte@udenar.edu.co MARTA SOFIA GONZALEZ Vicerrectora Académica mgonzalez@udenar.edu.co JAIRO GUERRERO GARCIA Vicerrector Administrativo jg@udenar.edu.co v.administrativa@udenar.edu.co MARTHA ENRIQUEZ

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Directora Oficina de Planeación y Desarrollo planeacion@udenar.edu.co
	8:30	10:30	**Direccionamiento Estratégico** Planificación del SGI Plan de desarrollo Análisis de contexto Partes interesadas Política Riesgos Objetivos Cambios 9001:2015 4.1, 4.2 / 5.1, 5.2, 5.3 / 6.1, 6.2, 6.3	NP	MARTHA ENRIQUEZ Directora Oficina de Planeación y Desarrollo planeacion@udenar.edu.co JAIME HERNAN CABRERA ERASO Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co JENNY LUNA Asesora Administrativa Jenny.lunita@gmail.com IVAN MAURICIO MERA Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación ivanmera@udenar.edu.co
	10:30	12:00	**Gestión Calidad** Auditorías, Mejora **ISO 9001: 2015** 4.3, 9.2, 10	NP	JAIME HERNAN CABRERA ERASO Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co FRANCISCO JAVIER TORRES M. Docente Representante del Área de Ciencias Exactas y Naturales Franjatm@udenar.edu.co SANDRA MILENA ORDOÑEZ C. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Sandra_ordoez@udenar.edu.co IVAN MAURICIO MERA M. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación ivanmera@udenar.edu.co JEANNINE REVELO AGREDA Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación Jeannine.revelo@udenar.edu.co SARA DELGADO Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación saradelgado114@gmail.com NATALIA MARCELA ERAZO Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación nataliamarcelaerazo@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	14:00	Receso		
	14:00	16:00	Control y Evaluación ISO 9001:2015 8.2.2, 8.2.3, 8.5 **Autoevaluación de la Gestión** **Quejas y Reclamos** 8.2.1, 8.2.2, 8.5.5 **Satisfacción de Clientes** 9.1.2	NP	MARIA ANGELICA INSUASTI CUELLAR Directora Control Interno marianinsuasty@udenar.edu.co RAQUEL ENCISO Secretaria Control Interno cinterno@udenar.edu.co
	16:00	17:30	**Gestión de Recursos Físicos** ISO 9001:2015 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5	NP	**SERVICIOS GENERALES** PATRICIA URBINA Directora Servicios Generales patriciaurbinap@udenar.edu.co CARLOS ARMANDO BUCHELI Director Fondo de Construcciones carlosbun72@udenar.edu.co ALVARO ROBERTO ERASO Funcionario Servicios Generales alvaroeraso@udenar.edu.co CARLOS ANDRES ERASO Funcionario Servicios Generales Andres.eraso1879@gmail.com carlosandres@udenar.edu.co **ALMACEN Y SUMINISTRO** LUIS ARTURO ROSERO CEBALLOS Director Almacén y Suministros luisartutorosero@hotmail.com DALILA MERCEDES PACHAJOA Técnico Almacén pachajoadalila@hotmail.com JHON FREDY SANCHEZ GUERRERO Técnico Almacén jfsg08@hotmail.com ARLON ADOLFO GOMEZ BARCO Técnico Almacén arlongomez82@hotmail.com
	17:30	18:00	**Balance de auditoria y Reunión con el representante del SGI**	NP	
2020-06-02	8:00	10:30	**Formación Académica** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	NP	HUGO FERNEY LEONEL Decano Facultad de Ciencias Agrícolas huferleo@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Facultad de Ciencias Agrícolas		JESÚS ANTONIO CASTILLO FRANCO Director Dpto. Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales Jacf1995@udenar.edu.co JAVIER GARCIA ALZATE Director Dpto. Producción y Sanidad Vegetal javier@udenar.edu.co GLORIA CRISTINA LUNA CABRERA Docente Tiempo Completo Dpto. Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales cristinalunac@udenar.edu.co JORGE ALBERTO VELEZ LOZANO Docente Tiempo Completo Dpto. Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales jvelezlozano@udenar.edu.co JAMES ROSERO CARVAJAL Docente Tiempo Completo Dpto. Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales jamesrosero@udenar.edu.co ALVARO JAVIER CEBALLOS FREIRE Docente Hora Cátedra Dpto. Recursos Naturales y Sistemas Agroforestales Aceb1980@udenar.edu.co ANGELA ANDREA MOLINA Docente Hora Cátedra Programa Ingeniería Ambiental Angela.molina@udenar.edu.co DAVID EDUARDO ÁLVAREZ SÁNCHEZ Docente daealvarezsa@udenar.edu.co LUIS CARLOS ORTEGA CHAMORRO Docente lcortega3@udenar.edu.co ALBA LUCY PEÑAFIEL AREVALO Secretaria Académica Facultad de Ciencias Agrícolas alucyp@udenar.edu.co ALBA FANEY SOLARTE Secretaria FACIA cienciasagricolas@udenar.edu.co LEONELA ELIZABETH UNIGARRO SEGURA

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Secretaria Ingeniera Agronómica inagronomica@udenar.edu.co LUISA FERNANDA GOMEZ Secretaria Ingeniera Ambiental ingambiental@udenar.edu.co LUZ HAZBLEYDE BENAVIDES SÁNCHEZ Secretaria Ingeniera Agroforestal inagroforestal@udenar.edu.co ANYI VALERIA ANDRADE Coordinadora Semestre Práctico pyprensaf@gmail.com LEYDY MARTÍNEZ ROSERO Secretaría de la Revista de Ciencias Agrícolas leydymartinezr@udenar.edu.co MARÍA ALEJANDRA RUANO Asistencial del Centro de Investigaciones cicagrarias@udenar.edu.co FRANCISCO JAVIER TORRES M. Docente Representante del Área de Ciencias Exactas y Naturales Franjatm@udenar.edu.co SANDRA MILENA ORDOÑEZ C. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Sandra_ordoez@udenar.edu.co
	10:30	12:00	**Gestión Financiera** Administración de los Recursos Financieros ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.4, 8.7 Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación.	NP	JAIRO GUERRERO GARCIA Vicerrector Administrativo v.administrativa@udenar.edu.co GUSTAVO ANDRES LIMA Director de Contratación contratacion@udenar.edu.co JENNY LUNA ERASO jennylunita@udenar.edu.co EQUIPO DE TRABAJO COMPRAS
	12:00	14:00	Receso		
	14:00	17:00	**Formación Académica** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 Facultad de Ingeniería	NP	DELIO GÓMEZ LÓPEZ Decano deliogo@udenar.edu.co GLORIA THOMÉ PONCE Secretaria Académica facing@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					LUIS OBEYMAR ESTRADA Director Depto. de Sistemas luisobeymar@udenar.edu.co JAVIER SANTACRUZ SALCEDO Representante Profesoral Comité Curricular jsantacruz@udenar.edu.co POLA ARTURO DELGADO Docente paolaarturo@udenar.edu.co RICARDO TIMARÁN PEREIRA Docente-Investigador ritimar@udenar.edu.co LUZ IDALIA SANCHEZ Secretaria Depto. de Sistemas insistemas@udenar.edu.co FRANCISCO JAVIER TORRES M. Docente Representante del Área de Ciencias Exactas y Naturales Franjatm@udenar.edu.co SANDRA MILENA ORDOÑEZ C. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Sandra_ordoez@udenar.edu.co
	17:00	18:00	Balance de auditoria y reunión con el representante del SGC	NP	
2020-06-03	8:00	10:30	**Formación Académica** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 Facultad de Derecho	NP	LEONARDO ENRIQUEZ Decano leonardoaem@udenar.edu.co derecho@udenar.edu.co ALONSO SEVILLA Secretario Académico alonso@udenar.edu.co CARLOS EDUARDO MARTINEZ Director Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación Eduardo Álvaro Hurtado carlosemn@udenar.edu.co CRISTHIAN ALEXANDER PEREIRA Director del Centro de Investigaciones y Estudios Socios Jurídicos – CIESJU chepereirapasto@udenar.edu.co OMAR ALFONSO CARDENAS Docente Tiempo Completo omarcardenas@udenar.edu.co AURA CECILIA TORRES B. Docente Hora Catedra actorresb@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					MANUAL ANTONIO CORAL Docente Tiempo Completo macoral@udenar.edu.co CRISTINA ERASO Secretaria de Decanatura cristinaeraso@udenar.edu.co GLADYS HOYOS Secretaria de la Facultad de Derecho gladysh@udenar.edu.co LIBARDO RIASCOS Docente Tiempo Completo lriascos@udenar.edu.co ANGELA DAYANNA PANTOJA Asesor de Procesos de Calidad angeladayannapantoja@udenar.edu.co FRANCISCO JAVIER TORRES M. Docente Representante del Área de Ciencias Exactas y Naturales Franjatm@udenar.edu.co SANDRA MILENA ORDOÑEZ C. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Sandra_ordoez@udenar.edu.co
	10:30	13:00	**Formación Académica** I**SO 9001**: 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 Facultad de Ingeniería Agroindustrial	NP	WILLIAM ALBARRACIN Decano Facultad de Ingeniería agroindustrial inagroindustrial@udenar.edu.co walbarracinh@udenar.edu.co ANDREA BOLAÑOS Facultad de Ingeniería agroindustrial andreabolanos@udenar.edu.co FRANCISCO JAVIER TORRES M. Docente Representante del Área de Ciencias Exactas y Naturales Franjatm@udenar.edu.co SANDRA MILENA ORDOÑEZ C. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Sandra_ordoez@udenar.edu.co
	13:00	14:30	Receso		
	14:30	17:00	**Interacción Social** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	NP	**CONSULTORIOS JURIDICOS** CARLOS MARTINEZ Director Consultorios Jurídicos c.juridicos@udenar.edu.co LISETH PANTOJA Profesional Consultorios Jurídicos centrodeconciliacion@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					CENTRO DE IDIOMAS ARMANDO AGREDA MARTÍNEZ Director Centro de Idiomas idiomas@udenar.edu.co ADRIANA DEL CARMEN ERASO RUIZ Coordinadora Académica aerasoruiz@udenar.edu.co GUSTAVO ADOLFO CHAVES NARVÁEZ Profesional SIGC Centro de Idiomas guschaves@udenar.edu.co ANDRÉS ARTURO VILLAMARÍN MORALES Auxiliar administrativo andvilla07@udenar.edu.co DANIEL ANDRES JURADO BENAVIDES Técnico administrativo danieljb93@udenar.edu.co ROSA AIDA BASTIDAS CABRERA Técnico Laboratorio idiomas aidabas@udenar.edu.co ROSA NATHALY RECALDE FUELANTALA Docente renatha93@udenar.edu.co
	17.00	17:30	Balance de auditoria	NP	
2020-06-04	8:00	10:00	**Investigación** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	NP	ARSENIO HIDALGO TROYA Vicerrector Investigaciones e Interacción Social Arsenio.hidalgo@gmail.com investigaciones@udenar.edu.co MARIA CONSTANZA CABRERA DULCE Secretaria Investigaciones e Interacción Social mariacabrera12345@udenar.edu.co HENRY MATITUY Profesional Investigaciones e Interacción Social sisinfovipri@gmail.com MANUAL ESTEBAN BURGOS Profesional Investigaciones e Interacción Social

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					manuelburgos@udenar.edu.co
	10:00	12:30	**Servicios de laboratorio** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	NP	**SERVICIO DE LABORATORIO DE INTERACCIÓN SOCIAL** SONIA XIMENA DELGADO Jefe Sección de Laboratorios y Equipos soximde@gmail.com; laboratorios@udenar.edu.co MARÍA DEL ROSARIO CARREÑO Técnico de Laboratorios laboratoriodesuelosagricolas@udenar.edu.co SANDRA ESPINOSA Técnico de Laboratorios sandrae@udenar.edu.co MARIO MORA Técnico de Laboratorios st.laboratorios@udenar.edu.co JOHANA RODRÍGUEZ Apoyo Sección de Laboratorios labquimicoaguas@udenar.edu.co ALEXANDER BELTRÁN Secretario Sección de Laboratorios laboratorios@udenar.edu.co
	12:30	14:00	Receso		
	14:00	16:00	**Soporte a Procesos Misionales** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	NP	**AULA DE INFORMATICA** GONZALO HERNANDEZ Director Aula de Informática gonzalohernandez@udenar.edu.co GLORIA HURTADO Secretaria Aula de Informática aulainfo@udenar.edu.co CAMILO BENAVIDES Administración de Sistemas camilobenavides2@udenar.edu.co PABLO ANDRÉS VACA Administración Red de Datos pabloandres@udenar.edu.co ADER BURBANO Administración Red de Datos aderburb@udenar.edu.co JHON MONTENEGRO Administración Servicio de Soporte y Mantenimiento jmontenegro8@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					BIBLIOTECA ADRIANA DEL PILAR MEDINA MONTES Directora amedina@udenar.edu.co ADRIANA DEL ROCÍO MERA TREJO Secretaria biblioteca@udenar.edu.co JESÚS ANTONIO QUIÑONES RIASCOS Auxiliar de Biblioteca jaquir@udenar.edu.co CRISTIAN ALEXIS SOLARTE PALACIOS Auxiliar de Sistemas solartepalacios@udenar.edu.co **GRANJAS** ÁLVARO BURGOS ARCOS Director Sección Granjas granjas@udenar.edu.co NOHORA RIVERA Secretaria Sección Granjas JULIO NARVAEZ Técnico Sección Granjas KRIS CORTES Técnico Sección Granjas LESVY RAMOS Técnico Sección Granjas **LABORATORIOS** SONIA XIMENA DELGADO Jefe Sección de Laboratorios y Equipos soximde@gmail.com; laboratorios@udenar.edu.co MARIO MORA Técnico de Laboratorios st.laboratorios@udenar.edu.co ALEXANDER BELTRÁN Secretario Sección de Laboratorios laboratorios@udenar.edu.co
	16:00	17:00	**Gestión de Información y Tecnología** ISO 9001:2015 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	NP	JUAN CARLOS CASTILLO Director Centro de Informática jcastillo@udenar.edu.co DANIELA PIANDA Profesional Centro de Informática dapina16@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					ANDREA PORTILLA Profesional Centro de Informática andreaportillas@udenar.edu.co ANDREA BRAVO Profesional Centro de Informática abravo7@udenar.edu.co
	17:00	17:30	**Balance de auditoria y reunión con el representante del SGI**	NP	
2020-06-05	8:00	10:00	**Gestión de Bienestar Universitario** ISO 9001:2015 : 7.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7	NP	ÁLVARO DORADO MARTÍNEZ Director Sistema de Bienestar Universitario, alvarodoradomartinez@gmail.com. PAOLO MONCAYO Coordinador Unidad de Salud Estudiantil, pmoncayop@gmail.com NATHALIA ESTRADA, Área de Desarrollo Humano. nathalia@udenar.edu.co GIOVANNI CORTES, Coordinador Área de Deportes. giovanco6@udenar.edu.co JAVIER BOTINA, Coordinador Área de Cultura, javiercocos@gmail.com JAIRO MORA, Área de Promoción Socioeconómica. carnetizacion@udenar.edu.co VIVIANA OVIEDO, Área Promoción Socioeconómica vivis.2ovi@udenar.edu.co ELENA ROSERO, Área Promoción Socioeconómica. enaylen2@gmail.com YOLANDA ALFARO, Coordinadora Aula de Apoyo Tecnológico yolanda.a1@hotmail.com MELISSA HERRERA, Política de Género. melissaherrera@udenar.edu.co

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					MARÍA DEL CARMEN BENAVIDES Ayudante de oficina mariacbenavides@udenar.edu.co RUDT VILLARREAL SECRETARIA. bienestar@udenar.edu.co
	10:00	12:00	**Gestión Humana:** ISO 9001:2015 7.1.2, 7.2, 7.3	NP	PAOLA DE LOS RIOS GUTIERREZ Directora División de Recursos Humanos recursos@udenar.edu.co
	12.00	14:00	Receso		
	14:00	15:30	**Direccionamiento Estratégico** Revisión por la dirección. ISO 9001:2015 9.3, 10	NP	**PENDIENTE** IVAN MAURICIO MERA Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación ivanmera@udenar.edu.co
	15:30	15:45	Verificación de la adecuación en la publicación de los logos de la certificación .	NP	IVAN MAURICIO MERA Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación ivanmera@udenar.edu.co
	15:45	17:00	Balance de auditoria	NP	
	17:00	17:30	Reunion con el representante del SGI	NP	JAIME HERNAN CABRERA ERASO Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co IVAN MAURICIO MERA Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación ivanmera@udenar.edu.co
	17:30	18:00	Reunión de cierre	NP	Lideres de procesos entrevistados.

Observaciones:

En todos los procesos serán verificados los requisitos correspondientes a:
ISO 9001:2015
4.4 sistema de gestión de calidad y sus procesos, 5.2 política, 5.3 Funciones, Resp. y Autoridad, 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades , 6.2 Objetivos de calidad y su planificación, 6.3 Planificación de cambios 7.3 toma de conciencia, 7,4 comunicación, 7.5 información documentada, 9.1.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva, 10.3 Mejora Continua

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Las facultades seleccionadas para el muestreo de esta auditoria son: Facultad de Ciencias Agrícolas Facultad de Derecho Facultad de Ingeniería Facultad de Ingeniería Agroindustrial El orden lo escogen ustedes, basados en la disponibilidad de los docentes y buscando que en lo posible podamos consultar también con docentes que no tengan clase para dialogar con ellos y hacer un par de ejercicios de trazabilidad del servicio.					
Adjunto con este plan, un documento que relaciona indicaciones para la auditoria remota 2020 V1 Se sugiere el uso de la plataforma de MS TEAMS, para las entrevistas. Por favor me confirman o me indican si sugieren otra plataforma, que se use a nivel institucional Para la asistencia a clases virtuales me acojo a la plataforma que tenga dispuesta la Universidad para el servicio.					
Esta auditoria no es testificada por un organismo de acreditación. "La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.					
Para el balance diario de información del equipo auditor les agradezco, por favor, disponer de acceso a la documentación del sistema de gestión si se requiere.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-05-14

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

ANEXO 2

No aplica.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2020-06-15 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.

- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2020-06-17.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		**No.** 1 de 1
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001: 2015	Requisito(s): 9.3.2.c.3
Descripción de la no conformidad: **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección** La revisión por la dirección tiene fallos para planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 3) la conformidad de los productos y servicios;		
Evidencia: En la revisión por la dirección que analiza el desempeño del año 2019, no se concluye sobre la tendencia de los no conformes de los servicios del proceso Académico.		
Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
NA	NA	NA
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc…).		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Gestión del talento Humano

- No se tiene claridad del procedimiento de servició no conforme por parte de los directores y docentes.
- No se implementa eficazmente el procedimiento.

Sistema de Información:

- No se tiene implementado una herramienta eficaz para identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, identificación y seguimiento de servicios no conformes del proceso académico y análisis estadístico.

Proceso de retroalimentación:

- Bajo retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción

Procedimiento e Instrumentos:

- No se aplican instrumentos de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.
- No se aplican instrumentos de identificación de los servicios no conformes.
- No se aplican instrumentos de seguimiento de no conformes.
- No se aplican instrumentos de análisis estadístico de información.
- No se cuenta con el procedimiento actualizado

Indicador:

- No se tiene actualizado el indicador de servicios no conformes
- No se cuenta con el análisis estadístico de servicios no conformes

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar el procedimiento de servicios no conformes. Definir instrumentos de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.	Procedimiento de Servicios no Conformes.	15/07/2020
Definir instrumentos de identificación de los servicios no conformes.	Instrumentos de identificación de los servicios no conformes.	30/09/2020
Definir instrumentos de seguimiento de no conformes.	Instrumentos de seguimiento de no conformes.	30/09/2020
Definir instrumentos de análisis estadístico de información.	Instrumentos de análisis estadístico de información.	30/09/2020
Solicitar la sistematización de una herramienta eficaz para identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, identificación y seguimiento de servicios no conformes del proceso académico y análisis estadístico en el Sistema de Información.	Sistema de servicios no conforme implementado	01/10/2020
Capacitación del procedimiento de servicio no conforme dirigido a Decanos y Directores de Departamento, para lograr una implementación eficaz.	Lista de asistencia a capacitación	15/10/2020
Aplicar instrumentos de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.	Resultados de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas	19/10/2020
Aplicar instrumentos de identificación de los servicios no conformes.	Resultados de identificación de los servicios no conformes.	02/11/2020
Aplicar instrumentos de seguimiento de no conformes.	Resultado de seguimiento de no conformes. Solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras.	02/11/2020
Aplicar instrumentos de análisis estadístico de información.	Resultado de análisis estadístico de información.	01/12/2020
Elaborar un informe de análisis estadístico de servicios no conformes	Informe estadístico de servicios no conforme.	7/12/2020

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

	Acta de análisis de datos	
Implementar acciones correctivas y de mejora de los resultados de identificación de no conformes	Plan de Mejoramiento	22/02/2021

Diligenciar tantos cuadros como sea necesario para cada no conformidad.

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACION DE REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS	SI	NO
¿Se evaluaron riesgos y oportunidades?	X	
¿Se detectaron riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? (En caso de que su respuesta sea SI comuníquese durante la planificación de la auditoría con la UT para establecer el proceso a seguir). Por favor relacione los riesgos identificados: ❖ No tener el ancho de banda requerido para la utilización de las herramientas tecnológicas establecidas para la auditoría. ❖ Seleccionar una herramienta que no permita interacción en tiempo real y la presentación de documentos. ❖ No realizar las pruebas previas con el cliente previo al inicio de la prueba para iniciar la auditoría.	X	
¿La infraestructura del cliente para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente).	X	
¿La infraestructura del ICONTEC (auditor) para el desarrollo de la auditoria con el apoyo de medios tecnológicos es adecuada? (MS Teams o la sugerida por el cliente).	X	
¿En el plan de auditoria se identificaron algún(os) proceso(s) que no pueden ser desarrollados por medios tecnológicos? *(se debe marcar SI solo para auditorias parcialmente remotas para IAF 3, 13, 23-2 y 38 y esquemas ISO 14001, ISO 45001/OHSAS 18001, ISO 39001, ISO 22000, NTC 5830, ISO 13485, ISO 28000, FSSC 22000 y Basura Cero)* *Para auditorias totalmente remotas, se debe marcar NO.*		X

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	**X TEAMS** ☐ OTRA Cuál? _____ _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	TODOS LOS PROCESOS DE LA AUDITORIA.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	X SI ☐ NO

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Plataforma MS TEAMS Celular, Correo electrónico.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	X SI ☐ NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	X SI ☐ NO

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ISO 9001:2015 (0) Mayores (1) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores (X) N.A. Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2020-06-19 Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: No Aplica	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001. En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: JAIME HERNAN CABRERA ERASO	Firma:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

Universidad de Nariño
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
FUNDADA EN 1904
VAC-ACI-003

San Juan de Pasto, 14 de enero de 2020

Doctor
JUAN FELIPE MORA ARROYAVE
Director Regional Suroccidente
ICONTEC

Ref: Solicitud Aplazamiento Auditoria Universidad de Nariño.

Cordial saludo,

Considerando que la Universidad de Nariño deberá recibir auditoría de renovación por parte de ICONTEC en el mes de febrero del presente año, solicito respetuosamente se aplace dicha actividad acogiéndonos a la modalidad de Auditoría de Restauración, lo anterior teniendo en cuenta la coyuntura que atraviesan las universidades públicas del país y la participación de los estudiantes en las actividades de movilización, procesos asamblearios y paro indefinido, lo cual afecta el normal desarrollo de las actividades académicas y administrativas del ente universitario.

En el contexto expuesto, se deben tomar acciones institucionales en pro de retomar actividades académico administrativas para finalizar el semestre B de 2019, una vez los estudiantes definan su posición frente al paro nacional.

Por lo anterior sugerimos comedidamente que la auditoria se realice en la última semana del mes de mayo de la presente anualidad y de esta manera atender eficazmente éste proceso.

Por su atención a la presente, anticipo agradecimientos.

JAIME HERNÁN CABRERA ERASO
Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

Copia: Soraida Ceballos, Ejecutiva de Cuenta ICONTEC

Proyectó: Diana Molano – Profesional CI.