

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p><b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b></p>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 18
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

<b>Proceso:</b>	<b>Formación Académica</b>	<b>Auditoría N°:</b>	9
<b>Sub Proceso:</b>			
<b>Fecha:</b>	15 de marzo al 17 de marzo de 2021	<b>Lugar:</b>	Sesiones remotas a través de plataformas virtuales (Zoom) a Facultades y Programas académicos UDENAR

<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño.</li> <li>2. Determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>3. Identificar unidades académicas y administrativas para la implementación de acciones de mejora.</li> <li>4. Establecer el porcentaje de avance del Plan de mejoramiento Institucional</li> </ol>
<b>Criterio:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015</li> <li>- Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014</li> <li>- Manual de Calidad</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>
<b>Alcance:</b>	Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

<b>AUDITOR (ES):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
María Angélica Inuasty Cuéllar	Jefe de Control Interno
Silvio Chaspuengal	Técnico
Danny Pérez	Auditor Observador
Raquel Enciso Mahecha	Secretaria técnica oficina de Control Interno de Gestión y calidad– Auditor Interno
Alexandra Jimena España	Profesional Analista de Control Interno Administrativo oficina de Control Interno de Gestión y calidad – Auditor Interno
María Constanza Cabrera	Auditor Observador – Secretaria VIIS
Solier Medina C.	Profesional de Planeación
Viviana Montúfar V	Asistente Unidad de Televisión
Adriana Eraso Ruiz	Auditor Interno – Carrera Administrativa – Coordinadora Académica Centro de Idiomas.
Gustavo Chaves Narváez	Auditor Interno – Profesional de Operaciones y Procesos para la Prestación de Servicios del Centro de Idiomas
Dalila Pachajoa	Técnico Oficina de Almacén
Arlon Gómez Barco	Técnico Oficina de Almacén
Roxi Galeano	Técnico Compras y Contratación
Jairo España Castillo	Funcionario Laboratorios de Docencia
Jonathan Alejandro Mora	Funcionario FACIPEC
Naylen Rosero	Funcionario Bienestar Universitario
Bibiana Muñoz Ordóñez	Profesional Vicerrectoría Académica
July Andrea Ruiz Dulce	Secretaria Vicerrectoría Académica
Silvia Lucia Díaz	Secretaria Facultad Ciencias Humanas
Claudia Dorado	Funcionaria Fondo de Salud
Kris Cortés	Técnico Granjas
Carolina Cabrera Luna	Asesora SGA Oficina de Planeación y Desarrollo



<b>AUDITOR (ES):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ayda Paulina Dávila	Decana Facultad de Ciencias Pecuarias
Elizabeth Tobar	Técnico UNATV
Ayda Joajinoy	Técnico Tesorería y Pagaduría
Jhon Montenegro	Técnico Aula de Informática
Ruth Johana Rodríguez	Funcionario Laboratorios de Interacción Social
Mario Mora Vásquez	Funcionario Laboratorios de Docencia
Álvaro Andrés Rodríguez	Profesional Departamento Jurídico
Hernando Meneses Linares	Asesor financiero y de Presupuesto-Dirección de Planeación y Desarrollo
Adriana Isabel Yépez Villota	Asesora de Planeación Económica y Proyectos-Dirección de Planeación y Desarrollo
Magally del Rocío Zarama Ordoñez	Secretaria Académica Facultad de Ciencias Humanas
Gabriel Lasso	Docente Facultad de Artes

<b>AUDITADO (S):</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Nohora Elizabeth Polo Villota	Directora Departamento Diseño
Rubiela Delgado	Secretaria Departamento de Diseño
Hugo Ruiz Erazo	Vicerrector Académico
Bibiana Marlet Muñoz	Secretaria comité Asignación de puntaje
Diana Carolina Benavides Erazo	Secretaria Asesor de Desarrollo Académico
July Andrea Ruiz Dulce	Secretaria Vicerrectoría Académica
Sandra Marcela Delgado	Técnica programación Académica
Javier Segundo Caicedo Zambrano	Asesor de desarrollo académico
Rosario Luna	Secretaria del Programa de Psicología
Guido Pantoja	Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - FACEA
Carlos Omar Ojeda	Director del Departamento Administración de Empresas
Carolina Solarte	Secretaria Departamento de Administración de Empresas
Yeiver Guerrero	Monitor de programa Administración de Empresas
William Albarracín	Decano Facultad Ingeniería Agroindustrial
Liliana Bravo	Secretaria académica Facultad Ingeniería Agroindustrial
Leonardo A. Enríquez Martínez	Decano Facultad de Derecho
Alonso Sevilla	Secretario Académico de la Facultad de Derecho
Ángela Dayana Pantoja	Asesora desarrollo de procesos de calidad Derecho
Cristina Erazo	Secretaria de la Facultad
Gladys Hoyos	Secretaria Derecho
Patricia Palacios	Decana Facultad de Medicina
Daissy Morales López	Directora Programa de Medicina
Javier García Alzate	Director Departamento de Producción y Sanidad Vegetal
Leonela Unigarro	Secretaria
Mauricio Ortiz	Docente Hora Cátedra Ing. Agronómica
Javier Revelo Fuelagán	Director Departamento de Ingeniería Electrónica
Hernán Ojeda Jurado	Director programa de Zootecnia
Luis Viteri	Docente programa de Zootecnia



Ana Julia Mallama	Docente programa de Zootecnia
Liceth Morales	Secretaria
Guillermo Castillo Belalcázar	Director Departamento de Biología
Jonny Santander	Secretario Departamento de Biología
Nelson Torres Vega	Decano Facultad de Educación
María Lorcay Rosero	Secretaria Académica Facultad de Educación
Mónica Vallejo	Docente coordinadora del programa

**FORTALEZAS**

**VICERRECTORIA ACADÉMICA**

- Excelente disposición de todo el personal de la Vicerrectoría Académica desde el inicio hasta el final de la auditoria, reiterando en todo momento su compromiso con la mejora continua del sistema de gestión de calidad como una cultura en el quehacer de la dependencia y de la universidad.
- La preparación para el proceso de Auditoria interna, se demuestra mediante la proyección de una presentación, en la cual se refleja cada procedimiento ejecutado, con sus indicadores, el plan de mejoramiento con sus avances y soportes del mismo, la matriz de riesgos actualizada, evidenciando así el conocimiento y apropiación sobre los procesos de calidad de la Universidad y de su dependencia.
- Se reconoce de igual manera, el compromiso con los requerimientos solicitados por el equipo auditor, frente a documentos que fueron enviados con posterioridad a la auditoría, con el fin de dejar soporte de todo lo observado.
- En cuanto al plan de mejoramiento, de las nueve (9) oportunidades de mejora presentadas en el informe de auditoría interna de calidad correspondiente la vigencia 2019, cuatro (4) de ellas se han cumplido en un 100%, mejorando y actualizando sus procedimientos cuando ha habido lugar a ello ; una (1) está en el 95% de cumplimiento, debido a que el corte de información para presentar un indicador es el 31 de marzo; dos (2) de ellas están en un 80%, dos (2) de estas en un 50% de avance, y solamente una presenta un avance relativamente bajo del 10%, debido a que se refiere a: la sistematización de los Planes de mejoramiento, la actualización de los mismos con el correspondiente cargue de información de cada uno de los programas académicos, lo cual implica un trabajo conjunto entre las unidades académicas y el centro de informática.
- Presentan de manera correcta la matriz de riesgo, identificando claramente los riesgos asociados a sus procedimientos, los controles existentes y los correspondientes análisis y evaluación. De igual manera relacionan el Plan de Mejoramiento, identificando cada actividad, responsable y los aspectos que se requieren según el formato SGC-FR-09 establecido institucionalmente.
- Se lleva una correcta organización, custodia, identificación de toda la información que recibe y que emite la Vicerrectoría, incluyendo el proceso de firmas y de salvaguarda de documentos de alto impacto, la asignación de consecutivos, atendiendo a la normatividad actual sobre manejo de archivo y documentación oficial.
- La Vicerrectoría presenta los soportes digitales del registro, respuesta y seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, que efectúan los diferentes actores internos o externos de la Universidad, en cumplimiento de la *Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*, evidenciando no solamente la oportuna respuesta al peticionario, sino la trazabilidad y documentación del procedimiento.
- Se actualiza la caracterización del proceso de Formación académica en observancia de la normatividad: lineamientos CNA 2013, Decreto 1075 del 2015 y Decreto 1330 del 2019- Decreto de Registro Calificado, Decreto 2450 de 2015 Ministerio de Educación, Resolución 18583 de 2017 Ministerio de Educación, y se desarrollan las actividades pertinentes de la aplicación del Decreto en todo el proceso Académico y las Unidades correspondientes.
- Se presenta el ACUERDO NÚMERO 038 de agosto 19 de 2020 *“Por el cual se adopta el documento políticas de docencia de la Universidad de Nariño, como orientador del quehacer universitario en los procesos relacionados con docentes, estudiantes y procesos académicos”* como eje fundamental del

**FORTALEZAS**

proceso misional.

10. Se establecen las estrategias y las actividades correspondientes sobre las calificaciones más bajas según las competencias, según el registro estadístico sobre los resultados del Examen de Calidad Académica de la Educación Superior ECAES, además se socializan dichos resultados con las facultades y programas. Así mismo, se ofrecen los cursos de formación para las Pruebas con el fin de mejorar continuamente los resultados de las mismas.
11. Es fundamental resaltar el desarrollo y el avance en la sistematización del proceso mediante la plataforma SAPIENS, lo cual permite entregar información organizada a los programas académicos de la Universidad de Nariño, agilizando en todo momento los procesos y garantizando la prestación de un servicio de calidad a la comunidad académica.
12. Se presentan los manuales de indicadores, establecidos en los procedimientos, se realiza el respectivo análisis ante las unidades responsables y se toman las medidas correctivas con el fin de mejorar continuamente la calidad en el desempeño de la Vicerrectoría académica.
13. Se reconoce el acompañamiento y participación activa de la Vicerrectoría Académica en el proceso de elaboración del *Plan de Desarrollo 2021-2032 de la Universidad de Nariño*, específicamente en el eje *Excelencia Académica*, mostrando la apropiación de sus compromisos y responsabilidades adquiridas según su misión y el compromiso por la calidad como cultura y como lenguaje de los procesos misionales. Acuerdo 102 de 2002.

**OCARA**

La auditoría se llevó a cabo a través de la plataforma virtual mediante el enlace <https://zoom.us/j/98995025691>, por la situación de emergencia sanitaria decretada por el COVID 19. El equipo auditor, de acuerdo con el objeto, alcance y metodología de la presente auditoría, realizó el análisis con el fin de verificar la efectividad y grado de avance e implementación de las actividades establecidas en la vigencia 2020, encontrando los siguientes resultados:

1. Talento Humano: Cuenta con el personal profesional adecuado para el desarrollo de las funciones.
2. La disposición y responsabilidad de los funcionarios, ha permitido cumplir con el objetivo misional de "Formar integralmente seres humanos, ciudadanos y profesionales a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior."
3. Se resalta la importancia de la dependencia, para la ejecución en las acciones académicas.
4. Se evidencia capacitaciones oportunas para el manejo adecuado de nuevos módulos virtuales para atender los requerimientos académicos.
5. Se destaca la disposición y compromiso de las personas que recibieron la auditoría, esto contribuyó a realizar un diagnóstico que posibilita el mejoramiento continuo del proceso.
6. El liderazgo asumido por la directora de OCARA ha permitido que estos procesos sean efectivos y muestren mejoras notables.
7. El proceso está documentado, tiene definidos sus objetivos, su plan de acción para desarrollar estrategias y metas de cumplimiento; así mismo guarda adecuadamente los soportes de las actividades ejecutadas.
8. Se presenta el Normograma (SGC-FR-24 V-5) registrado en sus 15 ítems, demostrando la responsabilidad e importancia legal en la ejecución de cada actividad académica.
9. Se evidencia que se lleva a cabalidad la planeación del Calendario Académico entregado a Vicerrectoría Académica por semestre, permitiendo disminuir el desgaste y evitar las desorientaciones a docentes y estudiantes.
10. Se confirma el manejo adecuado de la plataforma SAPIENS para el registro del Plan de Mejoramiento y Matriz de Riesgo con sus avances y toma de decisiones
11. Cuenta con un módulo para la administración del proceso de inscripciones de pregrado, permitiendo su uso de una manera ágil y oportuna atención, ahorrando tiempo y manejo adecuado de la documentación; antes de la pandemia se realizaba de forma presencial. con el módulo virtual se convirtió en una buena herramienta para la comunidad universitaria; lo cual a su vez ha permitido la disminución en la acumulación documental. Este aspecto es un valor agregado que ha realizado el proceso para beneficio de la comunidad universitaria.



Universidad de Nariño  
FUNDADA EN 1994

**FORTALEZAS**

- 12. Se resalta el manejo de los módulos: Administrador del proceso de reingresos, traslados, transferencias y cambios de sección; Administrador del proceso de solicitudes estudiantiles y el Módulo para revisar las solicitudes de grado.
- 13. Existe un cumplimiento adecuado para el tratamiento de CUPOS ESPECIALES según el Artículo 19 del Estatuto Estudiantil.
- 14. La encuesta de satisfacción presenta una aceptación oportuna y efectiva con resultados positivos con una calificación de 37% como buena y un 51% de excelente, en un rango muy satisfactorio.

INDICADO O PERSONA QUE EXPRESA SU	(RECLAMANT E VIO PERSONA QUE ATENDIÓ	UN RECLAMO Y CARGO (SERVIDOR QUE ATENDIÓ	SI	NO	Descripción de la PQRSF	Acción tomada	Fecha de respuesta dd-mm-aa	UNO EN RESOLVER O CERRAR LA	SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTR
SOLICITUD DE CERTIFICADO PERNEY PAREDES	perney.paredes.1@gmail.com			1	informame sobre como adquirir muchos grados	Consejo Salud Para poder dar trámite a su solicitud es	06/01/2020	1	07/01/2020
SOLICITUD DE FRANCISCO GRUJALBA	francisco@denar.com			1	podria les estaré muy agradecido	OCARA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	06/01/2020	1	07/01/2020
SUDERENCIA 3543 Henry Jesús Solarte SUECIA 3543	henrysolarte@hotmail.com			1	ME INTERO COMO requisito de grado gracias	Posgrados OCARA	14/01/2020	0	14/01/2020
Henry Jesús Solarte Fajardo	henrysolarte@hotmail.com			1	como iniciar el portafolio especial	SALUDOCARA lo certificado solicitado	14/01/2020	0	14/01/2020

- 15. En la vigencia 2020, se recibieron 201 registros de PQRSDF, las cuales tuvieron el tratamiento establecido por los entes de control institucionales. Se revisa que el 97% son peticiones las cuales se atendieron en tiempo oportuno.
- 16. **RIESGOS:** el equipo auditor pudo evidenciar una identificación, evaluación, valoración y tratamiento de los sucesos que pueden afectar el logro de los objetivos y del proceso y su manejo a través de la plataforma SAPIENS para un control y cumplimiento en los tiempos establecidos.
- 17. **COMUNICACIÓN:** OCARA utiliza los canales de comunicación instituciones tales como, televisión, redes sociales, portal WEB, radio, Comunicados Oficiales para divulgar la información relevante a la comunidad educativa, se resalta la presencia en diferentes ferias académicas virtuales en la región donde se tuvo la oportunidad de visibilizar a la Universidad, siendo este, otro valor agregado para el Alma Máter.
- 18. Cuenta con información oportuna, exacta, confiable disponible para consulta de los integrantes de la Comunidad Universitaria o grupos de interés, disponible a través de su sitio WEB oficial: [www.udenar.edu.co/ocara](http://www.udenar.edu.co/ocara).
- 19. Por motivos de pandemia, la dependencia atiende a través del correo institucional, vía telefónica, módulos virtuales que permiten tramitar un gran porcentaje de solicitudes de partes interesadas que requieren los servicios educativos: Call Center
- 20. El trabajo en conjunto con el Centro de Informática, es un soporte importante para salvaguardar la información y agilizar el manejo y tratamiento de los procesos de admisiones, hasta llegar a la graduación.
- 21. Los indicadores fueron analizados y validados acordes al formato del manual de indicador.

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

- 1. Presentan un plan de mejoramiento y una matriz de riesgos bien administrados en la plataforma Sapiens, demostrando dominio de estas dos herramientas.
- 2. El compromiso del equipo de trabajo con el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el mejoramiento continuo.
- 3. Talento humano idóneo y comprometido del Programa de Psicología y disposición con el cumplimiento misional del mismo, garantizando la satisfacción de estudiantes y profesores y de la comunidad en general que solicita sus servicios.
- 4. Presentan un plan de acción, que permite observar los recursos y el presupuesto de manera clara y

**FORTALEZAS**

oportuna.

5. Presentan todas las capacitaciones que han realizado para todos los actores de este programa, tales como: docentes, estudiantes y funcionarios.
6. Dispone diferentes mecanismos de comunicación (página web, facebook, whatsapp, red de representantes estudiantiles), identificando o caracterizando claramente a sus usuarios y partes interesadas.

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

1. El programa de Administración de empresas, en el año 2019 gestiona la renovación del Registro Calificado, y está en proceso de autoevaluación de acuerdo a los requerimientos que se van presentando, dado que están en proceso de acreditación.
2. Para el caso de la planificación de los servicios académicos el programa de Administración de empresas presenta la nueva asignación académica por medio de la plataforma SAPIENS de la Universidad de Nariño y se socializa ante Consejo de Facultad. Su personal docente cuenta con estudios de posgrado de: maestría, especialización y doctorado, además tienen 5 docentes de tiempo completo.
3. El programa adelanta estudios y trabajos con el Centro de Estudios de Desarrollo Regional y Empresarial –CEDRE, con el cual, además ha vinculado a estudiantes para participar en investigaciones que están en curso.
4. El programa presenta una tasa de deserción baja para el año 2020, del 1.48%.
5. El programa de Administración de empresas, en la parte de postgrados, actualmente cuenta con 3 maestrías propias que son: mercadeo, desarrollo económico y finanzas, y tiene 5 en construcción. En términos generales está asociado a 13 programas posgraduales.
6. El programa incentiva constantemente a los estudiantes para que presente propuestas y de esta forma fomentar la investigación académica. Esto también con el fin de fortalecer el grupo de investigación que tienen inscrito.
7. Se presenta la programación del Encuentro de egresados que realiza el programa para conocer la experiencia y el estado de los estudiantes que ya salieron del programa.
8. Se evidencia los resultados de indicadores y se toman medidas necesarias para mejorar los aspectos evaluados de forma regular, como evidencia el programa ha mejorado en la infraestructura de las aulas, el auditorio y sus espacios académicos, invirtiendo recursos que permitieron mejorar las instalaciones, tanto del bloque anterior como en las aulas del bloque nuevo, donde se invirtió en el mobiliario. Tienen un buen manejo del presupuesto, además de incrementar la inversión en software y los equipos requeridos para las actividades académicas.
9. Se evidencia en sus indicadores un buen resultado, en el tema de satisfacción presentaron los resultados de ¿Cómo califica la formación académica? y las respuestas son positivas, dando favorabilidad al programa en un 99%.
10. Se evidencia la trazabilidad del plan de mejoramiento del año 2019 con el nuevo plan de mejoramiento 2020, las actividades del anterior plan se cumplieron en un 100% y las nuevas se están monitoreando constantemente.
11. El programa de Administración de empresas, ha afrontado los nuevos retos en la formación académica, hace uso de diferentes herramientas como: zoom, Moodle. Manejan la información por medio de: WhatsApp, llamadas, correo electrónico, página web, redes sociales y radio, donde argumentan además que están al tanto del estado integral de sus estudiantes, tanto en lo académico, como social y salud.

**FACULTAD/PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**

1. La auditoría se llevó a cabo en el horario establecido, con la participación de los auditores y auditados citados.
2. Disposición del personal auditado con el proceso de auditoría, realizan una presentación con los numerales de la norma, dan respuesta a los interrogantes planteados y presentan las evidencias

**FORTALEZAS**

solicitadas.

3. El compromiso de la Alta Dirección de la Facultad de Ingeniería Agroindustrial con los procedimientos, para dar cumplimiento a los procesos misionales de formación académica.
4. Presentan el plan de compras, donde se evidencia el listado de necesidades para el funcionamiento y mantenimiento del equipamiento de la planta piloto.
5. Socializan proyecto para reforzamiento sísmico resistente de la planta piloto para dar cumplimiento a la NSR 2010.
6. La matriz de riesgo se presenta, teniendo en cuenta que está en proceso de revisión y ajuste en el año 2021.
7. En el proceso de evaluación docente, se toman las medidas necesarias cuando un docente no cumple con los estándares establecidos dentro del proceso formativo.
8. La tasa de deserción estudiantil, está por debajo de la media institucional, lo anterior por la aplicación de las medidas tomadas por la Alta Dirección de la Facultad.
9. Cada docente registra la Planeación, seguimiento e informe final de la Programación temática de la asignatura a través de la plataforma Sapiens.
10. El Plan de Mejoramiento del Programa, se encuentra sistematizado según requerimientos de la Universidad y se anexan las evidencias.

**FACULTAD/ PROGRAMA DE DERECHO**

1. Se puede evidenciar que el Programa de Derecho al ser el único programa de la Facultad, cuenta con la Resolución de Renovación de Registro Calificado, a partir de la fecha ejecutoria de la Resolución 2160, por el término de siete (7) años. Resolución No. 8096 del 17 de mayo de 2018. También se puede observar que cuenta con Acreditación de Alta Calidad, válida por seis (6) años a través de la Resolución No. 2160 del 05 de febrero de 2016.
2. El programa de Derecho obedece a la normatividad nacional vigente en torno al proceso de educación Nacional como lo son: Ley 30 de 1992, Ley 115 de 1994, Decreto 1075 del 2015 – Decreto Único del Sector Educativo, Decreto 1330 del 2019- Decreto de Registro Calificado, Decreto Ley 1188 del 2008 – Decreto Ley de Registro calificado. Esto evidencia el cumplimiento y la revisión de los requisitos necesarios para la oferta de un programa de formación con estándares de calidad.
3. El Programa de Derecho revisa constantemente las necesidades específicas y las expectativas que tiene la población frente a la formación profesional en el campo y estas son identificadas en el análisis y evaluación de la pertinencia del programa. Al respecto, ha revisado temas tales como: asignaturas pertinentes, currículos flexibles, bibliografía actualizada, metodologías pedagógicas modernas, integración entre teoría y práctica, atención oportuna a quejas y reclamos. Es decir la carrera es acorde con los requerimientos actuales de la región.
4. El Programa de Derecho cuenta con una Misión y Visión clara encaminada a la formación integral de los profesionales en el campo, integrando el deber ser del practicante del Derecho que permite vincular su proceso al servicio de la comunidad, con la prestación de servicio de Consultorios Jurídicos y el Centro de Investigaciones y Estudios Socio Jurídicos CIESJU.
5. Cuenta con un talento humano cualificado y calificado para la prestación de servicio educativo en el campo, quienes se destacan en formación doctoral, en maestrías y especializaciones.
6. Cuenta con un organigrama visible, con la conformación del personal y la gestión de cada funcionario para la agilidad de los procedimientos.
7. Cuenta con una infraestructura adecuada dividida en tres edificios para la prestación del servicio, estos son: Consultorios Jurídicos, Centro de Investigaciones Socio Jurídicas CIESJU y Bloque de la Facultad. Se ha realizado también una adquisición de bienes e inmuebles que permitirán una mejor organización de archivo y facilita las condiciones laborales de los funcionarios y estudiantes que hacen parte de la facultad.

**FORTALEZAS**

8. Se puede evidenciar que la información de cada actividad programada se encuentra organizada en los equipos dispuestos por la facultad y cada persona encargada de determinado procedimiento archiva de manera digital la información en las carpetas que corresponde, la evidencia es presentada con fácil acceso y de manera muy organizada tanto los documentos como la evidencia fotográfica y de imágenes
9. Se evidencia que la información contenida en la página web de la Facultad de Derecho se encuentra actualizada, con el fin de que las personas que ingresan encuentren fácilmente lo que desean ubicar, cuenta además con una página personalizada que orienta a la comunidad en general acerca de los servicios ofertados.
10. Conocimiento previo del manejo de plataformas virtuales las cuales facilitaron la incursión de los procesos académicos mediante medios remotos. lo cual controla el riesgo de deserción, presentando una baja deserción estudiantil.
11. Seguimiento de las clases por medios remotos, es decir se organiza una supervisión aleatoria durante las clases para evidenciar la eficiencia y eficacia del proceso de enseñanza aprendizaje.
12. Es evidente el trabajo organizado en las repuestas a las PQRS F las cuales se encuentran debidamente archivadas y con las respuestas generadas para las personas que lo así lo requieran, sistematizan de manera correcta la información dentro de los formatos y plataformas dispuestas para ello.
13. Los indicadores de cobertura y satisfacción se han mantenido por encima del nivel esperado, mostrando gran aceptación por parte de los usuarios a la formación y contenido de los programas dispuestos para la facultad, verificando que la deserción incluso se ha mantenido por debajo de lo esperado aún con los procesos de formación remota.
14. Se presenta evidencia de los manuales de indicador.

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD/ PROGRAMA DE MEDICINA**

1. La auditoría se cumplió, con la participación de los auditores y auditados citados.
2. La buena disposición del personal auditado con el proceso de auditoría, realizan una presentación con los numerales de la norma, dando respuesta a los interrogantes planteados y presentan las evidencias solicitadas.
3. Se demuestra el compromiso de los integrantes de la Facultad y del Programa medicina con los procedimientos, para dar cumplimiento a los procesos misionales de la universidad.
4. Fortalecimiento del componente práctico hospitalario, al contratar un docente por cada tres estudiantes de la Universidad de Nariño, como proceso de mitigación del contagio del SARS COV-2.
5. Organización de la distribución de la carga y labor académica, lo cual demuestra eficiencia en la planificación del servicio educativo.
6. Seguimiento y monitoreo permanente al rendimiento académico estudiantil.
7. Presentación y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para todos los actores que intervienen en el acto académico-teórico y práctico.
8. Se realiza procesos de inducción y re-inducción en protocolos de bioseguridad, en los hospitales donde los estudiantes realizan sus prácticas académicas.

**PROGRAMA DE INGENIERÍA AGRONÓMICA**

1. La auditoría se llevó a cabo a tiempo con la participación activa de funcionarios y el Director del Departamento de Producción y Sanidad Vegetal.
2. La planificación del departamento además de estar acorde a su contexto, está alineada con el direccionamiento estratégico (misión, visión y Plan de Desarrollo Institucional 2021-2032) de la Universidad de Nariño.
3. Programa comprometido con procesos de certificación y acreditación, por ende, cuentan con la Renovación pertinente de su Acreditación (Resolución 017363 del 27 de diciembre de 2019) y Registro Calificado (Resolución 012263 del 08 de julio de 2020), con vigencia de 6 y 7 años, respectivamente.
4. Tienen aprobado su Proyecto Educativo con un total de 184 créditos, el cuál ha sido analizado, modificado y aprobado bajo el Acuerdo No. 092 de agosto de 2011.

**FORTALEZAS**

5. Han consolidado un fuerte liderazgo como Programa a nivel Nacional, dado que el Programa de Ingeniería Agronómica lidera el proceso de cambio del Plan Curricular Común para los veinte programas de ingeniería agronómica y agronomía del país; todo esto en aras de la mejora del servicio de educación que ofrecen.
6. Cuentan con un Plan Curricular del Programa, el cual se modificó en el año 2015 bajo el Acuerdo 255.
7. Llevan una planificación pertinente para la prestación del servicio académico por parte de los docentes, soportado en la Labor académica del Programa (Acta 017 de 2019 y Acta 014 de enero de 2020). Para el caso de la programación de carga y labor académica de cada docente en el Sistema de Información Integrado – SAPIENS; se evidencia que se verificaron las labores académicas de los docentes Edgar Mauricio Ortiz Botina (A2020) y Carlos Nelson Rivadeneira Miranda (B2020).
8. Manejan los recursos (recursos de apoyo docente, recursos físicos, recursos de investigación e interacción social) necesarios para ejecutar las actividades planificadas, esto se evidencia a través del Plan anual de compras con vigencia 2020.
9. Manejan una corresponsabilidad en los conocimientos actuales de sus docentes, buscando su formación de acuerdo a las necesidades y tendencias cambiantes de su contexto; esto gracias al desarrollo de capacitaciones y talleres de formación.
10. Los laboratorios de docencia cuentan con un direccionamiento estratégico completo.
11. Tienen mecanismos de comunicación adecuados y que responden a las necesidades dadas por la Pandemia de SARS CoV-2 (COVID-19), entre ellos resaltan, la plataforma zoom, correo electrónico y Google Meet.
12. Realizan el seguimiento de la programación temática de cada docente, así como realizan el seguimiento de la deserción estudiantil y nivel de satisfacción, manteniendo manuales de indicadores actualizados y debidamente justificados.

**PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA**

1. La auditoría se llevó a cabo a tiempo con la participación del Director del Programa de Ingeniería Electrónica y el equipo Auditor.
2. Cuenta con el talento humano y la infraestructura necesaria para cumplir adecuadamente con los objetivos del proyecto educativo del programa y el desarrollo de las actividades propias de la unidad académica, como también para la implementación del sistema integrado de gestión.
3. Realiza una planificación adecuada de las actividades, en conjunto con la Vicerrectoría académica, haciendo uso de las herramientas institucionales.
4. Se evidencia el compromiso en el fortalecimiento del talento humano del personal docente, lo cual permite el mejoramiento continuo del servicio educativo y de investigación.
5. El Departamento de Ingeniería Electrónica cuenta con laboratorios para el desarrollo de prácticas académicas de pregrado, postgrado y actividades de interacción social. Así mismo, cuentan con equipos de simulación y práctica, con el propósito de reforzar el aprendizaje o desarrollar temáticas de energías renovables o alternativas.
6. Se evidencia una gran participación de los estudiantes del programa de pregrado y postgrado en grupos de investigación, tanto en convocatorias internas y externas.
7. Se resalta el seguimiento y medición apropiada de sus procedimientos, dado que llevan indicadores que determinan el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos, los cuales a su vez demuestran una tendencia de mejora.
8. El programa propende por la implementación y uso de herramientas informáticas para mantener la comunicación con los estudiantes y docentes.
9. El buen uso de estas herramientas informáticas y de comunicación ha permitido una conectividad adecuada con los estudiantes y continuar con las actividades académicas de manera virtual.

**PROGRAMA DE ZOOTECNIA**

**FORTALEZAS**

1. La renovación de acreditación de alta calidad al programa de Zootecnia mediante Resolución 003136 de 1 de marzo 2021 por parte del Ministerio de Educación Nacional.
2. Las estrategias por parte de los docentes para abordar sus clases prácticas mediante videos con imágenes reales de la granja botana, talleres de líneas de tiempo y fisiología animal, con el fin de dar cumplimiento al contenido temático de las asignaturas y permitir una comprensión clara para los estudiantes en las asignaturas teórico- prácticas durante la emergencia sanitaria.
3. La capacidad profesional y disposición al cambio por parte de los docentes en el uso de los procesos de sistematización en la plataforma Sapiens – COES, que durante el proceso de virtualidad se ha convertido en un soporte importante a la Labor de los docentes permitiendo que se automaticen la programación temática con su justificación, propósito general y específico, metodología, desarrollo de las unidades temáticas, evaluaciones, seguimiento y calificaciones.
4. La apropiación, compromiso y valoración del programa de zootecnia para contribuir al mantenimiento y mejora continúa del Sistema Integrado Gestión de la Calidad a través de los diferentes procedimientos y acciones implementados, como lo es el plan de mejoramiento alineado al proceso de acreditación del programa.

**PROGRAMA DE BIOLOGÍA**

1. Se destaca la apropiación, compromiso y valoración que se le da en el proceso Formación Académica al mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado Gestión de la Calidad a través de los diferentes procedimientos y acciones implementadas.
2. Se destaca que a pesar de la pandemia el nivel de satisfacción de los estudiantes fue alto, lo mismo que los esfuerzos del programa por cumplir con calidad y eficiencia el desarrollo del proceso de formación académica.
3. El Departamento cuenta con la fortaleza de su talento humano, docente y de apoyo académico-administrativo.
4. Se denota, la calidad del Programa y de su plan de estudios.
5. Se destaca los procesos y actividades que el programa de Biología realiza en el desarrollo del proceso de formación académica como reuniones, asambleas con docentes de tiempo completo y hora cátedra, de las cuales se deja la respectiva constancia.

**LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA**

1. Cuenta con Resolución de Registro Calificado otorgado por el Ministerio de Educación Nacional MEN No 003256 02 MAR 2021, la cual certifica el funcionamiento del programa por 7 años y se renueva la Acreditación de Alta Calidad mediante Resolución 013192 del 17 de julio 2020 del Ministerio de Educación Nacional.
2. Se resalta el compromiso del señor Decano Nelson Torres y su equipo de trabajo en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el proceso de Acreditación de Alta Calidad.
3. En cuanto a la planificación para la prestación del servicio académico en el programa de Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura, se presentan el Plan de acción que contribuye a la organización de actividades académicas, de otra parte, en la planificación semestral participan los docentes de las actividades desarrolladas durante el semestre, que son evaluadas al finalizar el mismo, con este insumo al inicio del semestre se proyecta el Plan de Acción, el cual se presenta ante el comité curricular, al Consejo de Facultad y se consulta con la Asamblea de Profesores, seleccionando las actividades para su ejecución llevando la identificación de la ruta de trabajo.

**FORTALEZAS**

4. Se observa que los procesos de planificación que se han realizado con amplia participación de la comunidad educativa del programa permitiendo identificar acciones académicas y de bienestar para los estudiantes.
5. El programa cuenta con la ficha técnica debidamente diligenciada y actualizada.
6. Los auditados presentaron de forma digital los documentos y evidencias sobre procesos administrativos, académicos, investigativos y de interacción social que se realizan en el programa. Se da valor a los formatos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Se destaca que el programa de Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura cuenta con un currículo que es analizado constantemente para reestructurar y/o mejorar, mediante reuniones de participación docente y representación estudiantil. Se resalta los cambios de la estructura curricular del Programa, la cual se caracteriza por ser innovador y flexible.
8. En Comité Curricular, reorganizó las actividades del proceso a la virtualidad y educación remota, durante el periodo de pandemia y readecuó el currículo permitiendo desarrollar actividades virtuales organizadas por los docentes en el campo cultural de corte literario, conversatorio, tertulias, etc...., generada para difusión y promoción de la literatura. Un trabajo en conjunto con otras dependencias como la editorial universitaria y manejo de Tics, que permiten fortalecer el proceso educativo.
9. Se acata las normatividades que proyecta Vicerrectoría Académica para garantizar el cumplimiento de los compromisos formativos en cada asignatura, se lleva un formato de alerta temprana para actualizar bases de datos de los estudiantes, su bienestar y sus condiciones de conectividad.
10. Como valor agregado se cuenta con el Plan de Desarrollo interno de la Facultad de Educación sobre el cual giran 4 ejes y convergen las actividades, se planean actividades de semestre registrados en el documento en mención: 1. Formación de Licenciados 2. Investigación pedagógica 3. Cualificación docente del servicio 4. interacción social, el cual se ve reflejado en el funcionamiento del programa.
11. Con relación a la evaluación docente, se destaca que el programa lleva adecuadamente las actas de comité curricular y los archivos correspondientes a labor académica semestral.
12. También se evidencia un seguimiento al Plan de Mejoramiento, articulados con el Plan de Mejoramiento Institucional.
13. Se cuenta la evaluación por semestre A y B 2020 con su análisis respectivo y toma de acciones plasmadas en el Plan de mejoramiento
14. Se resalta el trabajo con los estudiantes para el análisis de las asignaturas que oferta el plan de estudios, según encuesta realizada a los estudiantes del programa Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura.
15. Dentro de las actividades de bienestar y cultura se realizan actividades para reconocer la expresión de sus potencialidades al máximo, actitudes, capacidades, habilidades, de promoción y formación comunicativas de lectura, escritura, habla y escucha, registradas en el proyecto IDEAS QUE FORMAN Y TRANSFORMAN, que en este tiempo de pandemia fueron adaptadas a la virtualidad por plataformas y redes sociales.

**FORTALEZAS**

16. Evaluación seguimiento programático, establecido en los FOA, se registran en SAPIEN y se dan a conocer en asamblea de docentes, para identificar a los estudiantes que presentan dificultades académicas (alerta temprana) planteando alternativas para mejorar las dificultades tomar prioridades
17. Existe un trabajo para el seguimiento a egresados. El encuentro anual de egresados permite realizar un análisis de la proyección del programa a nivel local y nacional.
18. El manejo de las electivas da la posibilidad para que los estudiantes tengan una opción ajustada a los intereses académicos y de profundización para el desarrollo de su trabajo final de investigación y fortalecimiento de sus competencias profesoras.
19. Existe la comisión de evaluación para el PEP, con validación para que los cambios estén acordes a los docentes que requiera la región sur de Colombia.
20. Para el proceso de autoevaluación se realizó: el documento de autoevaluación (2020). El Informe de los pares es el lineamiento para el proceso de autoevaluación.
21. Cuentan con un reglamento de práctica pedagógica importante para el desarrollo de las actividades académicas en las instituciones de educación del municipio, acorde a los principios institucionales.
22. Para la vigencia 2020, el desarrollo de la práctica pedagógica tuvo modificaciones relacionada con la pandemia, el programa vio la necesidad de cambiar la prestación del servicio educativo de una manera presencial a virtual. El proyecto de Práctica Pedagógica se encuentra legalmente organizado y validado.
23. Dentro de los mecanismos de comunicación el programa emplea el correo electrónico, WhatsApp redes sociales y se tiene apoyo de los representantes estudiantiles de cada semestre como también, cuenta con un representante estudiantil en el Comité Curricular.
24. Se realiza el estudio de indicadores de manera oportuna y proponen planes de mejoramiento. Su análisis les ha permitido mejorar varios procesos
25. El monitoreo permanente de las actividades consignadas en los Planes de Mejoramiento a través de la plataforma SAPIENS.
26. Como aspecto favorable encontramos la política de flexibilidad para la presentación de trabajos de grados, que surgió de un análisis en conjunto con los estudiantes al presentarse la emergencia sanitaria, determinando una nueva estructura de desarrollo pedagógico logrando que los estudiantes puedan titularse sin mayor dificultad. Fue así, que en la vigencia 2020 se tuvo el mayor número de graduados principalmente en la sede Tumaco; este acuerdo se mantiene para los estudiantes de 10mo semestre.
27. En relación estudiantes egresados, existe la ficha de seguimiento a egresados que se diligencia con los estudiantes de último semestre donde registran sus datos básicos. El encuentro anual de egresados, convocatorias a eventos de orden académico, investigativo y cultural son las acciones principales que el Programa apoya y realiza. Con el aplicativo para egresados, se busca incluirlos como parte de los proyectos de investigación del programa o en procesos de educación en otros niveles de formación. Por la contingencia ayudó a mejorar la recepción de la información de egresados en línea.

**PROGRAMA DE DISEÑO GRÁFICO**



Universidad del Mar  
FUNDADA EN 1994

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

### INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

Código: SGC-FR-30

Página: 13 de 18

Versión: 10

Vigente a partir de: 2020-05-04

#### FORTALEZAS

1. Se destaca la apropiación, competencia y conocimiento de la Directora de Departamento frente a temas relacionados con el proceso Formación Académica y el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Se presentan adecuadamente los avances al Plan de Mejoramiento, identificando cada actividad, responsable y los aspectos que se requieren según el formato SGC-FR-09 establecido institucionalmente.
3. Se presentan los procedimientos actualizados y las evidencias en su implementación eficiente.
4. A pesar del aislamiento provocado por la pandemia, el nivel de satisfacción de los estudiantes fue alto. Así mismo se resalta el esfuerzo de los docentes del Departamento de Diseño para cumplir con los programas de las asignaturas, demostrando en todo momento versatilidad y buenas prácticas pedagógicas para la apropiación de conocimiento.
5. El nivel de Deserción es relativamente bajo comparado con otros programas de la Facultad de Artes y la universidad.
6. Procesos de Planeación muy efectivos, lo cual se ve reflejado en el desempeño del Departamento.
7. En cuanto a la planificación para la prestación del servicio académico en el programa de Diseño Gráfico, se presentó el Plan de acción que contribuye a la organización de actividades académicas, de otra parte, en la planificación semestral participan activamente los docentes, formulando así las actividades a desarrollar durante el semestre. Para el caso del año 2020, las actividades ejecutadas fueron evaluadas al finalizar el mismo. Con este insumo se proyectó incluso el inicio del semestre 2021, además se presenta el Plan Indicativo.
8. Se tomó una muestra para revisar la planeación de asignatura, el seguimiento semestral y el informe final de 5 docentes al azar, encontrando coherencia y trazabilidad en los contenidos programáticos, los cuales son validados por los estudiantes.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

##### VICERRECTORIA ACADÉMICA

1. Avanzar con las acciones de mejora para capacitar al personal de las Unidades Académicas encargado de la sistematización de los Planes de Mejoramiento y la actualización de los mismos, con el correspondiente cargue de información, para facilitar el cumplimiento de este procedimiento, así como la revisión y seguimiento por parte de la Vicerrectoría Académica, en conjunto con la División de Acreditación y el Centro de Informática, acción que debe cumplirse en un 100% y que se debe efectuar de manera permanente y/o según sea necesario.
2. Continuar y agilizar el proceso de estudio, y adaptación de los cambios efectuados por el Ministerio de Educación Nacional a través del Decreto 1330 de 2019 de 25 de julio, "Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación" y proceder a la modificación de los procedimientos según corresponda, así como la comunicación, difusión y apropiación de los mismos a las Unidades Académicas, siendo este proceso fundamental para la actualización de los procesos académicos y para mejorar la forma de ver y de gestionar la enseñanza y la formación académica.
3. Actualizar el procedimiento "Reconocimiento de Puntos Salariales" e incluirlo en la *Caracterización Del Proceso*, teniendo en cuenta el Decreto Presidencial 1279 de junio 19 de 2002 "Por el cual se establece el régimen salarial y prestacional de los docentes de las Universidades Estatales", sobre los puntos salariales, donde se reconocen por los factores de títulos, los ascensos, categorías, entre otros.

OCARA



Universidad de Nariño  
FUNDADA EN 1994

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Se evidencia que los indicadores del proceso corresponden solamente a medir la eficacia en la gestión, sin embargo, es necesario implementar indicadores que evalúen la eficiencia del proceso.

#### **PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

1. Aunque se lleva a cabo una correcta evaluación de los indicadores, se recomienda sean presentados en el respectivo formato del Manual del Indicador.

#### **PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

1. El programa al estar en proceso de acreditación, presenta la autoevaluación de la cual surge el nuevo plan de mejoramiento, por ello éste debe ser sistematizado en el módulo SAPIENS de la Universidad, ya que esto permitirá el seguimiento adecuado a las acciones programadas.
2. Sistematizar la matriz de riesgos actual en el módulo SAPIENS de la Universidad para su control y seguimiento.

#### **FACULTAD/PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**

1. Realizar el seguimiento necesario al proyecto de reforzamiento en la planta piloto.
2. Tener en cuenta los saberes previos en la selección de docentes.

#### **FACULTAD/PROGRAMA DE DERECHO**

1. Los formatos de seguimiento al contenido programático no se encuentran firmados debidamente por el representante estudiantil lo que implica que el documento no sea válido, al respecto se recomienda tener presente este aspecto al momento de archivar el formato.
2. Si bien tiene estructurada la matriz de riesgos en un formato Excel, se recomienda que sea diligenciada a través de la plataforma SAPIENS, ya que es un documento indispensable para el abordaje de riesgos y de acciones que logren disminuir o mitigar los mismos.
3. Se recomienda se defina un cronograma de reunión para Comité Curricular y Consejo de Facultad que permita a la facultad el trámite de peticiones, favoreciendo los tiempos de contestación a las solicitudes de los estudiantes.
4. Se recomienda actualizar la página de la Facultad de Derecho con la interfaz de la página oficial de la Universidad.
5. Se recomienda hacer uso y manejo de la plataforma suministrada por el COES, ya que el mismo ha sido institucionalizado para el uso para los procesos de la Universidad de Nariño, reportando información confiable y seguimiento continuo.

#### **PROGRAMA DE MEDICINA**

1. La alta demanda de aspirantes para ingreso al programa requiere determinar nuevos procesos de admisión al programa.
2. Implementar el pre-médico para los aspirantes al programa.

#### **PROGRAMA DE INGENIERÍA AGRONÓMICA**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. No cuentan con un Plan de Acción Anual 2020, hecho que no les permite un seguimiento actualizado de las acciones realizadas por el Programa.
2. A pesar de que tienen una matriz de riesgos para el año 2021, no cuentan con la matriz correspondiente del año 2020, así como no han hecho el cargue de estas matrices, con sus respectivos soportes de seguimiento en el Sistema de Información – SAPIENS.
3. Se observa que actualizaron la página web del programa, en el que se contempla al Director del Programa y docentes; sin embargo, no se puede ver en la página el cargue de documentos propios del programa, tales como el Registro Calificado y Acuerdos de renovación de su Acreditación.
4. No hacen uso del Sistema de Información – SAPIENS para el seguimiento del Plan de Mejoramiento, así como no se contempla en la Matriz correspondiente, acciones de mejora que se han llevado a cabo en el 2020, tales como acuerdos que modifican opciones de grado para estudiantes, ajustes del diplomado, la movilidad de docentes y estudiantes, y la inserción del programa en contextos académicos Nacionales e Internacionales.

**PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA**

1. Se debe continuar con el proceso de sistematización del Plan de Mejoramiento en la Plataforma SAPIENS, incluyendo todas las acciones identificadas y la evidencia que soporte su seguimiento.
2. Se debe realizar un análisis de todas las actividades incluidas en el Plan de mejoramiento, con la intención de apoyar en la documentación de un plan de acción adecuado para los objetivos del programa.

**PROGRAMA DE ZOOTECNIA**

1. Es necesario identificar y ampliar los riesgos relacionados con el PEP y los riesgos para retorno seguro a prácticas académicas durante la emergencia sanitaria.
2. Actualización de la página web del programa de zootecnia, con el fin de tener mayor comunicación y visibilidad con la comunidad en general.

**PROGRAMA DE BIOLOGÍA**

1. Dado que el programa se encuentra en proceso de autoevaluación se hace necesario consolidar todas las acciones del Plan de Acción o de trabajo diseñado para este proceso.
2. Controlar el indicador de índice de deserción del programa.
3. Si bien se realiza la evaluación de los docentes, se debe motivar a los estudiantes para que las diligencien estos formatos.
4. La cultura de la planeación se constituye en un soporte fundamental para el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo, por lo cual se hace necesario la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación del plan de acción para cada vigencia.
5. Concretar el documento para la re acreditación del Programa de Biología y por ello dentro del proceso de autoevaluación que se adelanta continuar con la revisión de la reglamentación del trabajo de grado, materias electivas, prerrequisitos, asignaturas, entre otros aspectos.
6. El programa no cuenta con matriz de riesgos en el sistema Sapiens.
7. Actualizar permanentemente la página web del programa.
8. Fortalecer la comunicación en tiempos de pandemia a través del correo institucional y vía telefónica, con docentes, coordinadores de semestre haciendo uso de las TIC's.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

9. Continuar con los planes de capacitación de los docentes para el manejo de plataformas virtuales, clases de inglés, evaluaciones de currículo para mejorar la flexibilidad y adecuación de los laboratorios como apoyo a los procesos formativos.
10. El programa debe seguir con su estrategia de incentivos para que los estudiantes no deserten.
11. Es importante que el programa continúe con el objetivo de llevar a la excelencia las practicas académicas, dada su importancia en el proceso de formación.

**LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA**

1. Fortalecer la Gestión de los Indicadores académicos a través de la Plataforma SAPIENS.
2. Gestionar la asesoría del manejo de la plataforma SAPIENS para el análisis de riesgos y el Plan de Mejoramiento.
3. Solicitar asesoría a la oficina de División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación para validación de indicadores y mejoramiento del sistema de gestión de calidad al interior del programa.

**DEPARTAMENTO DE DISEÑO GRAFICO**

1. Fortalecer la Gestión de los Indicadores académicos a través de la Plataforma SAPIENS.
2. Gestionar la asesoría del manejo de la plataforma SAPIENS para el análisis de riesgos y el Plan de Mejoramiento.

**NO CONFORMIDADES**

Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformi dad	Conformi dad Menor	

**ELABORADO POR:**

<b>CARGO:</b>	Secretaria técnica oficina de Control Interno de Gestión y Calidad	Profesional Analista de Control Interno Administrativo oficina de Control Interno de Gestión y calidad – Auditor Interno	Secretaria VIIS
<b>NOMBRE:</b>	Raquel Enciso Mahecha	Alexandra Jimena España	María Constanza Cabrera



<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno – Carrera Administrativa – Coordinadora Académica Centro de Idiomas	Auditor Interno – Profesional Centro de Idiomas	
<b>NOMBRE:</b>	Adriana Eraso Ruiz	Gustavo Chaves Narváez	
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	
<b>CARGO:</b>	Técnico Oficina de Almacén	Técnico Oficina de Almacén	Técnico Compras y Contratación
<b>NOMBRE:</b>	DALILA PACHAJOA	ARLON GÓMEZ BARCO	ROXI GALEANO
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Funcionario Laboratorios de Docencia	Funcionario FACIPEC	Profesional Vicerrectoría Académica
<b>NOMBRE:</b>	Jairo España Castillo	Jonathan Alejandro Mora	Bibiana Muñoz Ordóñez
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Funcionario Bienestar Universitario	Secretaria Vicerrectoría Académica	Secretaria Facultad Ciencias Humanas
<b>NOMBRE:</b>	Naylen Rosero	July Andrea Ruiz Dulce	Silvia Lucia Díaz
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Funcionaria Fondo de Salud	Técnico Granjas	Asesora SGA Oficina de Planeación y Desarrollo
<b>NOMBRE:</b>	Claudia Dorado	Kris Cortés	Carolina Cabrera Luna
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Decana Facultad de Ciencias Pecuarias	Profesional de Planeación	Asistente Unidad de Televisión
<b>NOMBRE:</b>	Ayda Paulina Dávila	Solier Medina C.	Viviana Montúfar V
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Técnico UNATV	Técnico Tesorería	Técnico Aula de Informática
<b>NOMBRE:</b>	Elizabeth Tobar	Ayda Joajinoy	Jhon Montenegro
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Funcionario Laboratorios de Interacción Social	Funcionario Laboratorios de Docencia	Profesional Departamento Jurídico
<b>NOMBRE:</b>	Ruth Johana Rodríguez	Mario Mora Vasquez	Álvaro Andrés Rodríguez
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Asesor financiero y de Presupuesto-Dirección de Planeación y Desarrollo	Asesora de Planeación Económica y Proyectos- Dirección de Planeación y Desarrollo	Secretaria Académica Facultad de Ciencias Humanas
<b>NOMBRE:</b>	Hernando Meneses Linares	Adriana Isabel Yépez Villota	Magally del Rocío Zarama Ordoñez
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Profesional de Planeación	Asistente Unidad de Televisión	
<b>NOMBRE:</b>	Solier Medina C.	Viviana Montúfar V	
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	
<b>FECHA:</b>	2021-04-09	2021-04-09	2021-04-09
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty C		
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO		

 Universidad del Norte FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 18 de 18
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

<b>FECHA:</b>	2021-04-09		
---------------	------------	--	--

<b>REVISADO POR:</b>		
<b>CARGO:</b>	Profesional División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	Iván Mauricio Mera M.	María Angélica Insuasty Cuellar
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2021-04-13	2021-04-13

<b>APROBADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Vicerrector Académico – Líder del proceso Formación Académica
<b>NOMBRE:</b>	Hugo Ruiz Eraso
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2021-05-03

#### **SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.**

Se informa que las actuaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, están orientadas a la prevención y mejoramiento de todos los procesos y procedimientos institucionales. Así mismo resultado del anterior ejercicio de auditoría y una vez notificado el respectivo informe, el responsable de la Unidad Académico-Administrativa dispone de 10 días hábiles para suscribir el plan de mejoramiento respectivo, para ello se sugiere el diligenciamiento del Formato Institucional “**Plan de Mejoramiento, código SGC-FR-09**” en el módulo creado en el Sistema Integrado de Información SAPIENS.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, se solicita enviar el documento en medio digital a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los correos [acreditacioninstitucional@udenar.edu.co](mailto:acreditacioninstitucional@udenar.edu.co); [cinterno@udenar.edu.co](mailto:cinterno@udenar.edu.co) para posteriormente realizar su seguimiento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de los acuerdos o actividades señaladas en el Plan de Mejoramiento.