

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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,	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Assistance service of Chemical Analysis and water, dietetics, fertilizer and agricultur.</p>
	Carrera 22 No. 18 -109	Pasto Nariño Colombia,	<p>Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Ciencias Humanas y Educación.</p> <p>Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of, Human Sciences and Education,</p> <p>Procesos: <i>Gestión de Comunicaciones: Centro de Comunicaciones Facultad de Educación, Departamento de Lingüística e Idiomas. Centro de Idiomas.</i></p>
	Carrera 33 No. 5 109, Vía Panamericana,	Pasto Nariño Colombia	<p>Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Derecho y Artes.</p> <p>Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of: Law and Arts</p> <p>Procesos: <i>Investigación,</i></p>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			<i>Gestión Documental</i> <i>Facultades de Derecho y Artes</i> <i>Centro de Investigaciones y Estudios Socio jurídicos (CIESJU)</i> <i>Centro de Investigaciones y Estudios Latinoamericanos (CEILAT)</i> <i>Consultorios Jurídicos de Derecho.</i> <i>Departamento de Música</i>
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:	Francisco Torres		
Cargo:	Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificacion		
Correo electrónico	acreditacioninstitucional@udenar.edu.co ivanmera@gmail.com		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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		2021-04-09	0,5
Auditoría Remota		2021-05- 18 al 20	2,5
Auditoría en sitio		NA	NA
1.11. EQUIPO AUDITOR			
Auditor líder	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:	2023-03-10		

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.

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

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 NAX

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.

Muestras analizadas para Diseño y Desarrollo

✓ **Facultad de Ciencias Exactas y Naturales,
(Incluye los departamentos de Química, Física, Biología y Matemáticas y Estadística).
Programa de Química**

Asignatura: Fisicoquímica 2 del programa de Química del 4 semestre. :

Docente: Cesar Augusto Mujica.

Temática: Cinética Química. - guía de laboratorio, se desarrolló usando un simulador Chemlab.

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

✓ **Facultad de Educación**

Departamento de estudios Pedagógicos

Programa de Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura.

Asignatura: Tecnologías de la información para el apoyo de la educación.

Prácticas último semestre.

✓ **Programa de Diseño Gráfico Facultad de artes**

Departamentos de Artes, de Diseño . Musica y Arquitectura

Programa de Diseño Gráfico

Asignatura Taller 5. Diseño de Información: Semestre 5. Diseño gráfico.

Docente Ana Timarán

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

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 Química

Registro Calificado Resolución 25101 de 2017-11-17

Acreditación en 2015, Acuerdo 222 de noviembre de 1995. Acreditación de alta calidad en febrero de 2011. Plan de estudios revisado en 2014-12-16

Programa de Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura

Registro Calificado Resolución MEN 003256 renovado el 2 de marzo de 2021, vigencia de 7 años.

Acreditación de alta calidad obtenida por tercera vez, Resolución MEN 013192 de 17 de julio de 2020, vigencia a 6 años,

Código SNIES 16841

Programa de Diseño Gráfico

Registro Calificado renovado con Resolución 0000150 04 de enero de 2021, Llevan 13 cohortes.

Está en proceso la acreditación de alta calidad del programa.

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

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 X No

En caso afirmativo, cuáles:

- ✓ Cambio del Director Gestión Calidad Francisco Torres Martínez.
- ✓ Recientemente, se llevó a cabo la elección de la nueva rectoría y su equipo de trabajo.
- ✓ La Vicerrectoría Académica saliente dejó creadas 12 Políticas de Docencia, entre ellas, una orientada a la política de evaluación y el establecimiento de periodo de nivelación de 4 semanas para los estudiantes que no han podido acceder a clases sincrónicas y asincrónicas.
- ✓ Quedó aprobado el Plan de Desarrollo “Pensar la Universidad – Región 2021 – 2032”

Cambio para el Manejo de la pandemia COVID

- ✓ Con la Resolución 0419 de marzo 16 de 2020 expedido por la Rectoría de la Universidad, dando lineamientos de manera general para el trabajo en casa, seguido de otros acuerdos que complementan los direccionamientos para desarrollar las actividades académicas buscando la mayor conectividad y participación de los estudiantes.
- ✓ Hubo Cambios en la prestación del servicio del laboratorio en marzo de 2020 se suspenden los servicios del laboratorio modificando los planes de trabajo, orientando mejoras para la prestación del servicio con base en la norma ISO 17025 y su actualización y los lineamientos de Bioseguridad. A finales de marzo de 2020 se dan lineamientos para concluir los análisis que habían quedado pendientes. Se dio prioridad a Bromatología y Suelos. A partir del 18 de marzo de 2021 se inició la prestar el servicio para usuarios internos, de manera especial para grupos de investigación y se está en proceso para iniciar la prestación de servicios a terceros.
- ✓ Los estudiantes y docentes han interactuado 100% de manera remota. Las medidas para el retorno a la sede de manera presencial están en estudio para evaluar la implementación.

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 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

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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

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
1	ISO 9001:2015 Requisito: Evidencia: 9.3.2.c.3	En atención al Plan de Acción propuesto para dar cierre al hallazgo generado en la Auditoría del mes de junio de 2020, en primera	SI

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

	<p>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.</p>	<p>instancia se actualizó el procedimiento, y los diferentes instrumentos a utilizar.</p> <p>Con el apoyo del Centro de Informática, en el mes de agosto, se sistematizó 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 SAPIENS.</p> <p>Para el mes de septiembre 2020, se realizó la difusión de información para la aplicación de este instrumento por parte de los estudiantes. Seguido de ello, para el mes de diciembre, se realizó la capacitación a Directores de Departamento y Decanos de Facultades, donde se entregaron los resultados para su análisis y retroalimentación correspondiente.</p> <p>Finalmente, en reuniones realizadas entre los meses de diciembre de 2020 y enero del 2021, con Vicerrectoría Académica, Directores de Departamento y Decanos de Facultades se socializaron los resultados de cada programa y se hace la retroalimentación respectiva.</p> <p>Los resultados del análisis de lo no conformes se llevaron a la última revisión por la dirección que evaluó el 2020.</p> <p>Se considera eficaz el plan de acción. Queda cerrada la no conformidad.</p>	
--	---	--	--

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.

**Facultad de Ciencias Exactas y Naturales,
(Incluye los departamentos de Química, Física, Biología y Matemáticas y Estadística).
Programa de Química**

Segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020, se hizo una autoevaluación del programa, obteniendo como resultado 88.3% de cumplimiento, con lo cual se están ejecutando las etapas para obtener la Acreditación en Alta Calidad del Programa de Química.

- ✓ El programa de Química cuenta con un total 27 docentes 10 doctorado, 9 maestría, 5 especialización y 3 profesionales. De los cuales 13 son de tiempo completo
- ✓ El departamento de Química presta servicios a 11 programas de la Universidad
- ✓ Cuenta con 7 grupos de investigación : 1 en Categoría B , 3 en categorización y 3 sin clasificar.
- ✓ Participa también en otros grupos de investigación de otras facultades en Educación, Física, Agroindustria y Sistemas

Ante la emergencia Covid, el programa de Química, tomó medidas eficaces que favorecieron a los estudiantes su acceso, permanencia y desempeño académico.

Se dispuso de medios electrónicos y plataformas virtuales para el trabajo sincrónico y asincrónico.

Se ofreció a los estudiantes ayudas con Chips para acceder a la conectividad a internet, equipos de cómputo y lineamientos para nivelación antes de ser evaluados se establecieron estrategias metodológicas adaptadas a la virtualidad.

Se adaptaron algunos laboratorio para que se pudieran realizar prácticas desarrolladas de manera virtual con programas de simulación. , acordando otras prácticas de manera presencial para cuando se pueda ingresar al campus. Las notas de las asignaturas han quedado como pendientes hasta que se desarrollen las prácticas de laboratorio y como requisito para graduarse. Esto se dio en el acuerdo 022 de junio 2 de 2020.

Las áreas obtuvieron simuladores gratuitos y también los docentes y los directores de laboratorios hicieron videos de las prácticas y las subieron a la plataforma quedando disponibles para los estudiantes. Se hicieron ajustes a las guías de las prácticas de laboratorio y estas guías son desarrolladas por los estudiantes. De esta manera se adaptaron las herramientas metodológicas para dar continuidad al desarrollo de los contenidos, generando el mínimo impacto en los estudiantes y generando nuevas formas de abordar el aprendizaje.

Se realizó la Jornada de Actualización Científica en Química, en noviembre de 2020, con la participación de egresados ubicados en diferentes sitios de trabajo en el mundo, quienes ofrecieron conferencias en

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

la semana de la química de 18 al 20 de noviembre de 2020, utilizando nuevas alternativas para profundizar conocimiento desde la experiencia.

El uso de las herramientas virtuales, como Virtual-lab y Chem-lab, para hacer las prácticas de laboratorio, como el caso de Chem-lab para la práctica de Cinética Química, permitiendo hacer simulaciones, donde, complementando el análisis de datos, que fueron tomados de pasadas prácticas, lo que permitió profundizar el enfoque de la práctica en análisis de datos y la validación de los fundamentos teóricos. Los estudiantes tuvieron Sesiones de Posters, con el apoyo de herramientas que fueron adquiridas por el programa para la elaboración de documentos científicos.

Los cursos que se dan a los estudiantes de primer y segundo semestre de Bioseguridad, fortalecen el manejo adecuado de todas las medidas establecidas por pandemia, sumadas a las de las fichas de seguridad MSDS. Además se hicieron refuerzos en todo el programa en buenas prácticas de bioseguridad, de laboratorios, de manejo Ambiental y de SST, para que a pesar de que las prácticas de laboratorio sean virtuales, se fortalezcan estas competencias para cuando se hagan directamente en el laboratorio.

Las disposiciones que se han dado para que estas prácticas con los simuladores queden establecidas como parte de la preparación de las prácticas en sitio, cuando se vuelva a la normalidad del uso de laboratorios.

El ajuste que se hizo a las preguntas que se hacen en la evaluación de satisfacción estudiantil, obteniendo un ponderado de superior a 85% quedando como Muy adecuado en 2020B. En la evaluación de docentes, se alcanza un resultado del 100% de satisfacción en el 2020B para docentes en otras facultades y de 95.8% para evaluación del programa por parte de los estudiantes para los docentes de las asignaturas del programa, que es más estricto por la concientización y exigencia de los mismos estudiantes.

Las retroalimentaciones que están haciendo de los docentes para compartir experiencias de las mejoras prácticas buscando mejorar los recursos y competencias al respecto.

Participación del 100% de los estudiantes sobre los resultados de evaluación de satisfacción del programa, usando nueva plataforma para la evaluación. Se amplió el portafolio de preguntas y se estableció hacer las evaluaciones semestrales, para que vaya quedando esta información oportuna y estas mismas encuestas sirvan para la renovación de registro calificado y la evaluación de los programas de acreditación teniendo a la mano la información evitando que sean medidas coyunturales. La optimización en el uso de estas encuestas y las autoevaluaciones de los Centros de Investigación, ha permitido unificar su uso tanto para efectos de certificación, como de habilitación y acreditación, generando acciones transversales al programa que apoyan la mejora continua del programa.

Facultad de Educación

Departamento de estudios Pedagógicos

Programa de Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura.

El programa ofrece su capacidad para la prestación del servicio contando con:

- ✓ Planta de 29 docente: 9 doctorados, 20 maestría y 12 de ellos son de tiempo completo.
- ✓ Cuenta con 6 grupos de investigación propios y 4 semilleros de investigación

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

- ✓ Participan activamente en la Interacción Social a través de convenio con la Gobernación y el municipio de Pasto.
- ✓ Total estudiantes matriculados; 58 en 2019 b y 60 en 2020b

Se resalta la gestión que se ha hecho para garantizar la continuidad del servicio durante toda la etapa de pandemia Covid, disponiendo:

- ✓ Uso de plataformas virtuales : Coes -Moodle, YouTube, Sapiens y Chamillo.
- ✓ Estrategias pedagógicas remotas con uso de plataformas para Actividades sincrónicas y asincrónicas
- ✓ Estrategias para la retención: apoyos económicos, de bienestar Universitario, Alertas tempranas, flexibilidad curricular y consolidación de redes de aprendizaje.
- ✓ En total han sido beneficiados con Vivienda, Alimentación , monitorias, conectividad y ayudas monetarias En 2020 A 94 estudiantes y 2020 B 276 estudiantes El incremento se dio tras la identificación de acciones de mejora generadas de reuniones con estudiantes en su mayor fueron conectividad y acceso a equipos de cómputo.

Se hace evidente la Cultura de Calidad del programa participando dinámicamente en instancias como: Apoyo en redacción y revisión de la autoevaluación, Comité dinamizador para seguimiento en proceso y compilación de evidencias, funciones sustantivas de la Universidad. Magazines culturales, Programa de Ciencia en casa. Voces de las Ciencias, Programas radiales, Diseño y acompañamiento para el desarrollo de material didáctico para la virtualidad.

Se dio apoyo a las Prácticas Pedagógicas de sus estudiantes, aplicadas en educación básica y secundaria. En el marco de adecuación a la formación remota, se generó agenda alternativa para fortalecer la participación de los estudiantes en sus prácticas. Aplicó para estudiantes que por la emergencia COVID no fueron recibidos al reiniciar las actividades en la virtualidad, para continuar en los escenarios de práctica.

Para el desarrollo de la Agenda Alternativa, fue muy relevante el apoyo del área de TIC, que corresponde a una asignatura para el apoyo de su formación, Se crearon entornos didácticos, integración de medios, videos, textos, animaciones y ediciones generando productos para la construcción de herramientas didácticas.

Quedó un portafolio en la web de todos los recursos que se crearon para fortalecer la enseñanza en función de las prácticas. Cada grupo de estudiantes deja un portafolio de su propiedad intelectual en el portal propio en Milaulas.com, disponibles para la comunidad. Los estudiantes una vez terminado, lo han seguido complementando y han creado un canal de YouTube con tutoriales para ver las plataformas como Facebook y YouTube

Se han generado Convocatorias de proyectos de investigación para estudiantes y se han hecho ya tres convenios con las gobernaciones de Nariño y Putumayo y municipios donde han salido beneficiados los recién egresados, que incluyen adultos y desplazados de la región.

El programa ha hecho un Plan de contingencia con alternativas al trabajo de grado con una propuesta de herramienta pedagógica didáctica o metodológica, relativa a lo que ya venían desarrollando en sus instituciones donde estaban trabajando con el acuerdo 023 de 3 de julio de 2020. Se lograron sustentar 30 trabajos en periodo B 2020 con 3 estudiantes promedio por cada trabajo y en el A de 2020, sustentaron 25 trabajos de grado con promedio de 3 estudiantes por cada trabajo.

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

Dando continuidad a los conocimientos que ya tenían sin la recolección de la información, generando la alternativa pedagógica propuesta con el propósito de que sea aplicado en la institución donde se inicia acorde a los convenios previamente establecidos.

Cerrando el semestre 2020 A, se hicieron encuestas a los estudiantes para identificar las mayores necesidades generando planes de acción orientados a solucionar los aspectos más significativos del programa.

Los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los estudiantes, quedaron dentro del rango de muy adecuado que corresponde a una puntuación entre 85 y 100. Desarrollo académico, manejo de conocimiento, metodología, evaluación aplicada a estudiantes, contribución al clima organizacional, como evaluación a los docentes y como evaluación de satisfacción del semestre 2020 A, con resultado de nivel muy adecuado para todos los factores evaluados.

Se ha logrado hacer identificación temprana de deserción, con estrategias de enseñanza que favorecen la comunicación oral, talleres videos tutoriales en YouTube de instructivos para acceder a la plataforma COES, elaboración de mapas mentales para ayudar a mejorar las competencias de estudiantes y docentes para interactuar con el uso de todas estas herramientas de interacción remota. Se están usando estos dos recursos como fuente de identificación de necesidades.

Facultad de artes

Departamentos de Artes, de Diseño . Música y Arquitectura

Programa de Diseño Gráfico

En 2017 se hizo la autoevaluación, en diciembre 2020 se tuvo visita de pares para el otorgamiento la Acreditación de alta calidad, obteniendo muy buena retroalimentación de los resultados esperando obtener el la Acreditación en el curso del 2021.

El programa dispone de su capacidad para ofrecer sus servicios con:

- ✓ 2 postgrados Maestría en Diseño para la innovación social MADIS y Especialización en Diseño de Experiencias lúdicas DIEL
- ✓ 5 Diplomados estructurados como opción de grado.
- ✓ El programa de Diseño gráfico cuenta en total con 18 docentes:13 con maestría, 8 con especialización,1 doctorado y 2 doctorados en curso. 6 de los docentes con múltiples estudios pos graduales. 5 de los docentes son de tiempo completo, 11 docentes hora cátedra y 2 docentes OPS.

Se resalta la gestión del programa durante el periodo de la pandemia tomando acciones que han permitido la continuidad del servicio de manera remota, gestionando también estrategias para la retención de los estudiantes con medidas de nivelación estandarizadas.

Se adaptaron plataformas para trabajar con plataformas tanto sincrónicas y asincrónicas. Se adoptó el trabajo con Aulas virtuales Zoom y plataforma Teams (institucionales) para trabajo asincrónico; Moodle (COES) y Teams usadas para alojamiento de material.

Fue aprobado el plan de desarrollo de la Universidad, quedando como eje de Internacionalización con 6 políticas que apuntan a este propósito.

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

Se han implementado estrategias para reducir la deserción que en 2020 fue del 9%, logrando reducir de otros valores más altos de años anteriores. Se siguen mejorando las opciones de trabajo de grado y la flexibilidad con otros programas como artes y arquitectura entre otras. Se ha hecho un acompañamiento más personalizado haciendo división de grupos.

Se logró satisfacción promedio de los estudiantes del 90%, quedando en el rango de Muy adecuado, generando acciones de manera especial para mejorar la conectividad de los estudiantes.

Se siguen mejorando los medios de comunicación del Departamento de Diseño. Se cuenta con su propio sitio web y vinculación a las principales redes sociales: Facebook e Instagram teniendo sitios como programa y sitios puntuales de acuerdo a los eventos. Actividades de Muestras y Eventos académicos donde se participa también en convenio con otras universidades mejorando la visibilidad a nivel regional, nacional e internacional. Evento de Homus Diseño con su cuarta versión totalmente remota.

Se ha mejorado la interacción y participación de los estudiantes en las actividades de Investigación, quienes también participan en redes sociales para difundir su gestión y resultados.

La gestión del programa representada en el desarrollo de los 6 proyectos que forman parte del eje estructural de Diseño: Comunica, Actualiza, Evalúa, Investiga, Egresados y Saber Pro.

El control que se ha dado al manejo de la información del programa, usando la herramienta del Drive de Microsoft, facilitando el acceso seguro.

La creación de la plataforma donde se socializan los resultados de los trabajos de los estudiantes, quedando expuestos de manera permanente al público.

Se ha desarrollado una herramienta para analizar y evaluar los riesgos a través de una plataforma que permite la gestión propia desde cada área, con lo que se fortalece su conocimiento y difusión para tener más usuarios activos que la usen como herramienta de gestión.

Servicios de laboratorio químico de aguas, bromatología, abonos y suelos agrícolas. Servicio auditado, Laboratorio de Aguas

Se han realizado mejoras y la adquisición de equipos y materiales que fortalecen las condiciones para la prestación del servicio. Entre ellos:

- ✓ Adquisición de Turbidímetro, termómetro infrarrojo para evaluación de muestras y un autoclave para el análisis físico químico de agua. Adicionalmente, se adquirió material de referencia certificado (reactivos), Cepas de referencia para evaluación microbiológica, y Material de vidrio con su respectiva calibración en volumetría.
- ✓ Se participó en un proyecto ante Min Educación, lo cual involucró inversión de COP 796 millones, para compra de equipos para laboratorios de interacción social con el Plan de fomento a la calidad.

- ✓ Se adquirieron también molinos, tamices, digestor de microondas, cromatógrafo y analizador nitrógeno y se dio el cambio de dos cabinas de extracción y equipo “Dataloger” para verificación de temperatura y presión en autoclaves.
- ✓ Adquisición de estándares para verificación de espectrofotómetros UVB
- ✓ Cambio de las cartas de control que se llevan ahora de manera digital, lo que permite advertir las desviaciones y tomar las acciones oportunas.
- ✓ Adquisición de un chiller nuevo a principios de 2020, reduciendo el consumo de agua que se tenía.
- ✓ Capacitaciones al personal enfocadas a la emergencia sanitaria, en metrología e incertidumbre, Sistema Globalmente Armonizado y manejo de residuos sólidos, lo que ha permitido la preparación de las fichas MSDS para el total de 330 reactivos usados en el laboratorio y elaboración de la matriz de riesgo químico identificados y evaluados.

Los resultados de las pruebas inter laboratorio PICAP, han dado 100% de asertividad, demostrando la capacidad que se tiene para suplir servicios de calidad y confiables.

Las mejoras aplicadas al laboratorio durante el periodo de cierre del servicio logrando la revisión y aplicación de ajustes a la documentación del laboratorio, correspondientes a protocolos, instructivos, formatos, plan de validación e identificación de fuentes de incertidumbre, estableciendo la necesidad de implementación de nuevos documentos, dando con ello cubrimiento a la documentación del total de 87 pruebas ofrecidas: 31 del laboratorio de análisis químico y aguas, 19 del Laboratorio de suelos e insumos agrícolas y 37 del laboratorio de Bromatología.

Gestión Humana

Se cuenta con un fondo económico de cualificación de docentes de hora catedra, con el cual estos docentes se les otorga financiación 100% en programas propios de pregrado y postgrado, a través de concurso de cupos de becas, acordando retribución a la universidad con tiempo de trabajo proporcional al tiempo de estudio y también se les apoya para asistencia a eventos como congresos, seminarios, conferencias, diplomados que permitan su desarrollo en aspectos académicos, de Investigación y de proyección social y se apoya también la exposición y ponencia de sus trabajos.

Con el apoyo de la unidad de Infraestructura informática y de telecomunicaciones, se logró gestionar para seguir atendiendo las comunicaciones que se hagan a los conmutadores de las líneas telefónicas de la universidad, manteniendo activas las comunicaciones desde y hacia todo el personal de las oficinas y docentes, manteniendo la capacidad de atención al público y a los estudiantes.

Con el apoyo de la unidad de tecnología, se gestionó el traslado de toda la información de los computadores de las oficinas a una nube, permitiendo que todo el personal pueda acceder a sus archivos y gestionarlos desde sus casas.

Se logró incrementar el presupuesto para que los contratos laborales del personal que labora tanto a nivel administrativo como a los docentes pasara de 10 a 11 meses / año, generando un poco más de estabilidad para el mantenimiento de los procesos, dándoles mayor continuidad.

Se pasó de 18 semanas a 22 semanas por semestre, permitiendo que los docentes se tomen las 4 semanas adicionales para ejercicios de planificación, evaluación, nivelación y programación

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

Se implementó el módulo de la base de datos de hojas de vida del personal a la plataforma Sapiens. Con esta gestión se ha facilitado la auto actualización oportuna de la información para personal administrativo inicialmente y posteriormente se aplicará también para docentes. Este ha sido un control que ha beneficiado a los colaboradores para que mantengan al día su documentación de soporte de competencias, porque quedó asociado a la contratación y vinculación de prestaciones sociales.

Se ha mejorado la participación de los docentes para subir las hojas de vida y sus soportes en la plataforma sapiens, facilitando la gestión de seguimiento y control.

Se ha dado apoyo a todos los colaboradores para delimitar el trabajo en casa respecto al respeto de horarios laborales, mejorando sus condiciones laborales, mientras vuelven a las instalaciones de la Universidad. Adicionalmente, el plan de formación y capacitación se ha orientado a dar manejo a las consecuencias de la emergencia por COVID para el manejo de estrés, cuidado, manejo de los enfermos y manejo de crisis.

El desarrollo del Programa “Equilibradamente” ha ofrecido los primeros auxilios psicológicos para ayudar a los colaboradores y mejorar la calidad de ambiente laboral de cada área.

Con la implementación del Comité de Contingencia se está dando manejo a las condiciones de control Bio sanitario del personal administrativo que asistan a la universidad. No se ha incluido a los estudiantes, para evitar que se generen mayores riesgos de contagio.

En la evaluación del desempeño, se ha cubierto el 90% del personal de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y trabajadores oficiales. Se ha ido incrementando el personal al que se le aplica esta evaluación. Se ha ido mejorando la asociación de esta evaluación del desempeño con el desarrollo de las competencias básicas requeridas en las áreas de trabajo, haciendo que los resultados de esta evaluación aporte en el plan de acción orientados al desarrollo de los intereses comunes del área.

Gestión de Información y Tecnología.

El área de Información y tecnología, cuenta en total con 22 profesionales y dos técnicos, que forman parte del equipo de trabajo, con el cual se da apoyo Técnico a todas las áreas de la Universidad.

Han logrado dejar una sola tecnología, haciendo que todos los subsistemas interactúen, generando confiabilidad para todos los sistemas de información en todas las áreas de la Universidad: Académico, financiero, Secretarías, subsistema de apoyo y áreas transversales.

Con el Sistema de telefonía IP, se trasladaron los sistemas de telefonía IP de la universidad a los celulares en las casas, manteniendo la comunicación totalmente estable.

Aplicación de los túneles web de VPN, lo que permitió seguir trabajando desde casa, haciendo uso de toda la información que se tenía en la oficina.

Estos fueron los desarrollos del último año:

El desarrollo del sistema de votación para la elección de rector y su equipo de trabajo.

La continua gestión que a la fecha se ha hecho del sistema de información Sapiens. Avance de 52% en producción, 20% en desarrollo y 28% en subsistemas que aún no se han abordado. Total invertido a la fechas desde el 2018 por valor de COP \$1.666 millones, que equivalen a un total de 50 módulos en producción, 187 aplicaciones y 21 desarrollos con 67 aplicaciones.

Se ha concluido el proyecto de construcción de otra plataforma que da soporte al nuevo acuerdo dado por CNA y la oficina de acreditación, el cual está pendiente de salir en vivo en la medida que se formalice el nuevo acuerdo.

A la fecha se tiene en 2020 un total de 341 servidores, 27 estaciones de trabajo, 7 rack, 3 unidades de refrigeración, 129 teléfonos instalados y 378 extensiones telefónicas, administrados con el Plan de Mantenimiento que incluye la gestión remota, el cableado estructurado y el Hosting.

Se dio uso a una nube privada desde donde se dispone la información de muchas áreas que han solicitado que su información esté allí alojada para compartirla con su área y hasta con otras áreas generando grandes beneficios de accesibilidad y seguridad de la información.

Implementación de firma virtual, para soporte del control documental digital.

Implementación de la factura electrónica, dando cumplimiento al requisito legal con una implementación propia y a la medida que ciertamente genera ahorros a la Universidad.

Se han obtenido muy buenos resultados en las encuestas de satisfacción del área con resultados del 96% entre 5 y 4.

Se puso en marcha la Implementación de un nuevo módulo de PQRSFD que ya está en operación incluyendo la línea de 018000, favoreciendo las retroalimentaciones de los estudiantes y demás partes interesadas

Control Interno de Gestión y Calidad.

La alineación del plan de desarrollo con el PEI y el plan de gobierno de la rectorías saliente y entrante ha dejado una buena base para complementarlos y mejorar las condiciones para su articulación, coherencia y ejecución, orientando los esfuerzos y recursos a la mejora de los aspectos que optimicen el desarrollo integral de la Universidad.

Se realizó la evaluación de satisfacción en las 7 dimensiones, haciendo además un comparativo con los resultados de evaluación respecto a otras universidades públicas del país, logrando resaltar el resultado de la dimensión de Gestión del Conocimiento, cuyo resultado no es tan lejano al resultado obtenido para otras universidades.

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

Se evidencia mejoramiento en la gestión del trámite y atención de las PQRSDF pasando 174 solicitudes atendidas en 2014 a un total de 756 solicitudes tramitadas exitosamente en 2020, tomado como punto cero o línea base, los datos de 2014. El incremento en el número de retroalimentaciones, obedece en mayor medida a la mejora en el acceso al reporte de las PQRSDF de las partes interesadas, con la implementación de un nuevo software desarrollado por el área de Tecnología de la misma universidad y por las mejoras en todo el proceso de trámite para solución y respuesta oportuna a quienes reportan su retroalimentación de los servicios. Además se ha logrado que se tenga actualizada en línea la información de las PQRSDF lo que ha facilitado su seguimiento, análisis y control.

Como parte del análisis de resultados, se encuentra que se ha logrado una reducción significativa de las quejas de procedimientos disciplinarios pasando de 87 en 2018 a 58 en 2019 y 30 en 2020.

Así también se ha reducido de manera importante el número de procesos disciplinarios iniciados en los últimos años pasando de 41 en 2018 a 15 en 2019 y 4 en 2020.

Con la implementación de las encuestas de satisfacción sistematizadas, se logró el incremento del 235% en el número de encuestados, generando resultados con menores niveles de incertidumbre.

Se pasó de 3.417 estudiantes entrevistados en 2019 a 11.456 estudiantes en 2020 que representa el 85% de los estudiantes matriculados. Esto ha permitido obtener un concepto más acertado del sentir de la comunidad educativa. Se logró el 97,7% de satisfacción en 2020, respecto a 98.14 en 2019.

En las preguntas relacionadas con temas institucionales las 19 preguntas concluyeron en el nivel de muy satisfactorio.

Se resalta el reconocimiento que hacen los estudiantes de todos los beneficios y herramientas con las que se cuentan para la prestación de los servicios, ofrecidos durante el tiempo de la emergencia por COVID.

Se tiene establecida una mejora en la metodología de encuestas de satisfacción, para incrementar las preguntas y dar cubrimiento también a la autoevaluación institucional, generando una herramienta única que sea utilizada también para los procesos de autoevaluación de los programas y que cubra los requisitos para la acreditación de alta calidad, permitiendo tener mediciones actualizadas de manera permanente.

En el 2020 se presentaron 10 programas a la acreditación de alta calidad y se gestionó el primer programa acreditado a nivel internacional en Mercosur para el programa de Economía, que tuvo visita de pares internacionales y nacionales en abril de 2021, estando en proceso la culminación del logro de la acreditación.

Se implementó un software para la administración del Plan de Mejoramiento transversal para todos los procesos, lo que ha permitido facilitar en las áreas su implementación y reporte, así como el seguimiento y control por parte de los líderes y de todos los interesados en concluir al respecto.

El proceso la logrado mantener calificados un total de 79 auditores internos capacitados y certificados por Icontec, los cuales están distribuidos en todas las facultades, apoyando los correspondientes procesos y aportando en objetividad y detalle a los resultados de las auditorías internas y aportando a la mejora de los procesos.

Es relevante la gestión de la Vicerrectoría Académica saliente dejando creadas 12 Políticas de Docencia, una de ellas está orientada a la política de evaluación y el periodo de nivelación de 4 semanas para los estudiantes que no han podido acceder a clases sincrónicas y asincrónicas.

En el proceso se han diseñado las Guías, para procesos de Registros Calificados ya que se han hecho más exigentes los requisitos. Estas guías hacen más fácil los procesos de obtención y renovación de los registros calificados de los programas. En el Anuario Cifras han quedado reportadas estadísticas especializadas en 250 páginas de información de mediciones para los procesos de certificación y acreditación. Usando todos estos recursos, se dio apertura al proceso de Renovación de Acreditación Institucional 2021 y se tiene hasta el mes de diciembre para presentar el informe.

También, se adaptó la nueva encuestas de 29 preguntas que quedan armonizadas y se hacen unificadas para gestionar las encuestas de satisfacción de los servicios para calidad y se tiene proyectado que también se incluyan las encuestas de autoevaluación haciendo un solo proceso para ambos fines, buscando también compartir y dar las mismas orientaciones a los mejoramientos resultantes.

Revisión por la dirección

Cerrando el periodo de la rectoría saliente, se resalta lo que ha representado su gestión y la de todo su equipo de trabajo aportando de manera significativa al mejoramiento continuo de los procesos y los servicios prestados, logrando fortalecimientos importantes en todas las herramientas del sistema de gestión como la planificación estratégica, los mecanismos de convocatoria, consulta, evaluación y análisis de información, así como la unificación de criterios que se ha logrado en todas las facultades, departamentos y programas, para asegurar la planificación, ejecución, seguimiento y control de las actividades académicas a través de una plataforma que apoya a docentes, estudiantes y directivos en su control. Además del apoyo en el desarrollo de múltiples mejoras en tecnología y en desarrollos informáticos que apoyan a todas las áreas y niveles de la Universidad.

Se suman también las mejoras en infraestructura de las facultades, dotación y mejoramiento de laboratorios, Servicios, Unidades y Centros adscritos y el apoyo permanente a los docentes para la mejora de su competencias y desempeño en la academia, la investigación y la interacción social, aportando importantes beneficios a los estudiantes, egresados y toda la comunidad a su alcance.

Quedó generado el Plan de Desarrollo “Pensar la Universidad – Región 2021 – 2032” dado en 4 fases de; Análisis Contextual, Definición de los ejes estratégicos, Construcción de Componentes, Seguimiento, medición y ajuste. Fue aprobado en diciembre de 2020 bajo el Acuerdo N°080.

Se destaca la participación masiva de toda las partes interesadas que de manera planificada y organizada lograron concluir la proyección para definir los 11 ejes estratégicos, usando de manera especial la estrategia Chasqui, la implementación de un aplicativo, para recoger inquietudes de todas las partes interesadas incluyendo de manera importante la comunidad a través de 203 reuniones, 4.993 participantes por eje y 1814 propuestas. Quedaron en total aprobados 1064 proyectos.

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

4.2 Oportunidades de mejora

Gestión Académica

Es importante seguir fortaleciendo la identificación y reporte de los no conformes del proceso académico, potencializando el uso de la herramienta informática que se ha desarrollado en el software académico, para que adicional a los no conformes del día a día en la academia, de cumplimientos en el desarrollo de las temáticas planificadas, se incluyan también aquellos análisis que hagan los docentes, sobre la adecuación y conveniencia de contenidos, metodologías, herramientas pedagógicas usadas, distribución de tiempos a temáticas y prácticas, entre otros, para que se vaya capitalizando y reportando oportunamente esta información y al cierre del semestre, su análisis permita concluir y dejar reporte para tenerlo en cuenta para los periodos siguientes a quienes corresponda (docentes y equipo de dirección del programa) y como insumo para la evaluación y ajuste del programa para la autoevaluación de renovación de registros calificados y procesos de acreditación.

Sería valioso en un principio estandarizar algunas situaciones básicas de control de no conformes que se puedan analizar y auto evaluar para reportar resultados, que sirvan de guía y ayuden a los docentes a identificarlos y reportarlos con sus soluciones implementadas. En la medida que madure el control se puede ampliar a otros controles y análisis.

Respecto a los no conformes también es necesario que se siga extendiendo su aplicación a los demás procesos que prestan servicios administrativos y/o de apoyo a la academia, reportando oportunamente sus no conformes y soluciones, tomando como fuente principal el autocontrol o los seguimientos que haga la instancia que corresponda para inspeccionar la correcta prestación del servicio. Toda la información que se canaliza a través de estos reportes, son una importante fuente de análisis para que adicional a que se asegure el control en la prestación del servicio, también generen información que oriente acciones transversales a los procesos que orienten a la mejora de los mismos.

Es conveniente, seguir incluyendo en las encuestas, otros factores asociados a la identificación de necesidades y expectativas del periodo académico que inicia, para que su análisis oriente las entradas a la planificación de las actividades del servicio, con objetivos más específicos, buscando que sea cada vez más adecuado a la dinámica de necesidades propias de cada grupo de estudiantes en cada semestre. Complementariamente, los indicadores de estos proceso, también pueden orientarse para que adicional a medir el cumplimiento de actividades planificadas, midan también el cumplimiento de los objetivos planteados y en lo posible al final del periodo se evalúe con encuestas la satisfacción de los beneficiarios, con base en las necesidades identificadas inicialmente.

Conviene seguir fortaleciendo la articulación Academia e Interacción Social, para dar mayor uso a los desempeños académicos de los estudiante, con la solución de necesidades de la comunidad, favoreciendo a ambas partes.

Es importante que se identifiquen los riesgos que se materializan ante las desviaciones reportadas en las diferentes herramientas de análisis y control del SGI para que con las frecuencias establecidas se canalicen y analicen estos eventos identificando los Paretos de riesgos que afectan los resultados, con lo que se pueden orientar acciones más eficaces para mejorar sus controles a los riesgos y reducir su impacto.

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

Al cierre de los planes de mejoramiento de las áreas, es adecuado que quede un reporte más explícito de cómo se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas propuestas inicialmente en el correspondiente plan para demostrar los resultados de la gestión realizada en el periodo evaluado. Así mismo, es conveniente implementar adicionalmente y/o hacer mayor correlación con indicadores de resultado que midan eficacia y eficiencia.

Gestión Humana

El seguir gestionando la unificación de los criterios y desarrollo de las herramientas informáticas para que los procesos de determinación de competencias del personal docente de carrera, que es controlado directamente por la Vicerrectoría Académica y su estructura, se beneficie también de las ayudas y controles que se han venido aplicando en otras áreas, facilitando esta gestión.

Gestión de Información y Tecnología.

Es importante que en el proceso se fortalezcan los mecanismos de autocontrol del proceso para identificar, reportar y analizar los no conformes identificados por autocontrol en las diferentes áreas de trabajo del proceso.

Satisfacción

Sería importante que en las encuestas de satisfacción se incluyan dos preguntas abiertas sobre los aspectos más relevante y los menos favorecidos, para que como resultado del análisis se identifiquen los temas Pareto que pueden incluirse formalmente y para todos en las siguientes encuestas para tener el correspondiente concepto de toda la población, con lo que se pudieran identificar nuevos aspectos a controlar y orientación efectiva para las acciones de mejoramiento.

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.

El procedimiento de atención PQRSDf actualizado en versión 11.

Número total de quejas o reclamaciones	Principales causas Expresar %	Acciones tomadas, para las principales causas.
2020: 161 nuevo aplicativo octubre a diciembre 2020 más 647 aplicativo anterior para un gran total de 808.	Desconocimiento de los procedimientos internos referentes a lo misional de la universidad.	Instructivos documentados más dinámicos y con ejemplos de diligenciamiento.
	Falta de conocimiento de plataformas para el desarrollo de clases virtuales a causa de pandemia	Desarrollo de Plataformas virtuales por parte del COES, Centro de Informática y Aula de Informática
	Falta de conocimiento de fechas para terminación de semestres y matriculas de estudiantes nuevos	Circulares informativas subidas a la página institucional
2021: 63 fuera del aplicativo y 263 solicitudes en el aplicativo a fecha 19 de abril de 2021 para un total de 326	Dudas sobre los procesos académicos debido a la continuidad emergencia sanitaria del COVID 19.	Desarrollo de Plataformas virtuales por parte del Centro de Informática.
	Verificación de títulos académicos por parte de Secretaria General	Visibilidad de la página institucional de Secretaria General en la página principal de la Universidad de Nariño
	Solicitudes de información ante el Fondo de seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño sobre plan de vacunación COVID-19	Programas de televisión en donde el director del Fondo explico el procedimiento así como videos institucionales a través de redes sociales
	Solicitud de información referente a Jóvenes en Acción	Correos masivos a estudiantes con información correspondiente al DPS
	Solicitudes de información procesos de solicitud de grado, matricula, certificaciones y todo lo relacionado a Estudiantes antiguos y nuevos	Elaboración en la plataforma SAPIENS de aplicativos para que los estudiantes puedan acceder a cualquiera de sus inquietudes

TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE
PETICIONES	602	75%
QUEJAS	35	4%
RECLAMOS	120	15%
SUGERENCIAS	11	1%
FELICITACIONES	38	5%
DENUNCIAS	2	0%
TOTAL AÑO 2020	808	100%

TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE
PETICIONES	276	85%
QUEJAS	20	6%
RECLAMOS	22	7%
SUGERENCIAS	2	1%
FELICITACIONES	5	2%
DENUNCIAS	1	0%
TOTAL AÑO 2021 con corte 19 de abril	326	100%

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

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:

NA

5.1.5. 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

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.8. ¿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 No

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

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

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	0	NA
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se cuenta con procedimiento actualizado, que considera la norma ISO 19001:2018 como referencial para el desarrollo del todo el PHVA del proceso de auditorías internas.

Se cuenta con un total de 61 Gestores de Calidad distribuidos en todos los procesos: 13 en procesos estratégicos, 25 en procesos misionales, 30 en procesos de apoyo y 3 en evaluación. Se espera que todas las áreas tengan un gestor de calidad y un back up para asegurar que se mantengan activos los controles y sean multiplicadores de la cultura de calidad y soporte para las áreas.

Los gestores de calidad, firman un compromiso para ser auditores internos . Son en total 79 auditores y Gestores de Calidad.

En 2020 se capacitaron 29 nuevos auditores, que en 2021 participaron como observadores y el año entrante estarían calificados como auditores internos líderes

Las auditorías internas se realizaron del 15 al 17 de marzo de 2021. Y participaron en total 65 auditores incluyendo los 29 observadores.

En total se auditaron 15 subprocesos, reportaron 355 fortalezas 128 oportunidades de mejora y 1 no conformidad menor. Se abordaron 15 subprocesos.

Evaluación de auditores internos con nivel de calificación 89.5%

Se considera 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 el 15 y 16 de abril de 2021, la cual analizó el periodo del año 2020.

Se evidencia que se tomaron en consideración para el análisis todas las entradas y salidas del requisito de la revisión por la dirección.

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 auditoría 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:

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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? Sí/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	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
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		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Ing. Nancy Peñaranda R.	Fecha	2021 07 02

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
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)	NA
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 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

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:	Francisco Torres Iván Mauricio Mera		
Cargo:	Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación /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			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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	EQUIP O AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-05- 18	7:30	8:00	Prueba de Conectividad a la plataforma https://zoom.us/j/2866215003	NP	Natalia Marcela Erazo Profesional DAAC Iván Mauricio Mera Profesional DAAC
	8:00	8:30	Reunión de apertura	NP	Todos los entrevistados
	8:30	11:00	Formación Académica ISO 9001:2015 6.1, 7.12, 7.1.4, 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 Facultad de Ciencias Exactas y Naturales Programa Química https://zoom.us/j/2866215003	NP	Jesús Adriano Romo Ramos Director (E) Departamento de Química quimica@udenar.edu.co Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co Liseth Carolina Luna Bastidas Secretaria Departamento de Química Cesar Augusto Mujica Martínez Docente Yolanda Ana María Lagos Mallama Docente Yaneth Gabriela Misnaza Rodríguez Docente
	11:00	13:00	Servicios de laboratorio químico de aguas, bromatología, abonos y suelos agrícolas. ISO 9001:2015 6.1, 7.1.2, 7.1.4, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	NP	Sonia Ximena Delgado Jojoa Jefe Sección de Laboratorios laboratorios@udenar.edu.co Gloria Sandra Espinosa Laboratorio de Abonos Orgánicos

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalizaci ón de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIP O AUDIT OR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			https://zoom.us/j/2866215003		<p>María del Rosario Carreño Laboratorios de Suelos e Insumos Agrícolas</p> <p>Ruth Johana Rodríguez Laboratorio de Análisis Químico y Aguas</p> <p>Mario Mora Soporte Técnico</p> <p>Alexander Beltrán Secretario</p>
	13:00	14:00	Receso	NP	
	14:00	16:30	<p>Formación Académica ISO 9001:2015 6.1, 7.12, 7.1.4, 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7</p> <p>Facultad de Educación. Programa Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura</p> <p>https://zoom.us/j/2866215003</p>	NP	<p>Nelson Torres Vega Decano facedu@udenar.edu.co</p> <p>Mónica Vallejo Coordinador del Programa</p> <p>María Lorcy Rosero M Secretaria Académica</p> <p>Mario Fernando Rodríguez Docente</p> <p>Roberto Ramírez Docente</p> <p>Luis Montenegro Docente</p> <p>Omar Villota Docente</p>
	16:30	17:00	<p>Balance de Auditoría</p> <p>https://zoom.us/j/2866215003</p>	NP	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
2021-05- 19	7:30	8:00	Prueba de conectividad a la plataforma https://zoom.us/j/2866215003	NP	Natalia Marcela Erazo Profesional DAAC Iván Mauricio Mera Profesional DAAC
	8:00	10:30	Formación Académica ISO 9001:2015 6.1, 7.12, 7.1.4, 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 Facultad de Artes Programa Diseño Gráfico https://zoom.us/j/2866215003	NP	Jaime Hernán Cabrera Decano(E) facartes@udenar.edu.co Elizabeth Polo Directora del Departamento elizpolo11@udenar.edu.co Giraldo Javier Gómez Docente Representante del Área de Ciencias Humanas - DAAC Ana Timaran Rivera Coordinadora del Programa Jennyfer Alejandra Castellana Docente del Programa Jaime Pineda Docente del Programa
	10:30	12:30	Gestión Humana: ISO 9001:2015 6.1, 7.1.2, 7.2, 7.3 https://zoom.us/j/2866215003	NP	Paola De Los Ríos Gutiérrez Directora División de Recursos Humanos recursos@udenar.edu.co
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Gestión de Información y Tecnología ISO 9001:2015 6.1,7.1.4, 8.1, 8.5, 8.7 https://zoom.us/j/2866215003	NP	Juan Carlos Castillo Eraso Director Centro de Informática ci@udenar.edu.co Carol Nayibe Benavides Tacan Secretaria

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalizaci ón de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIP O AUDIT OR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<p>Funcionarios Centro de Informática</p> <ul style="list-style-type: none"> -Andrea Lorena Bravo -Daniel Alfredo Delgado -Aldiany Karina Dorado -Fausto Alirio Jojoa -Edwin Yovany Orbes -Oscar Darío Paz -Jesús Alberto Revelo -Juan David Sánchez -Rubén Darío Tepud -Geovany Steven Viteri -Miguel Alexander Robles -Kenneth Iván Jiménez -Kelvin Heraldo Cadena -Mario Fernando Viveros -Oscar Andrés Basante -Jimmy Mateo Guerrero -Grace Johana Fernández -Lady Carmenza Viteri -Hernán David Villota -Euler Vicente Aux -Freddy Enrique Portilla -Hamilton Fernando Arce -Juan Carlos Pantoja -Wilmer Jonnathan Pérez
	15:00	16:30	<p>Control y Evaluación ISO 9001:2015 6.1, 8.2.2, 8.2.3, 9.1.1, 9.1.3 Autoevaluación de la Gestión Quejas y Reclamos 8.2.1, Satisfacción de Clientes 9.1.2</p> <p>https://zoom.us/j/2866215003</p>	NP	<p>María Angélica Insuasty Cuellar Jefe Control Interno cinterno@udenar.edu.co</p> <p>Carolina Mejía Vallejo Jefe Control Interno Disciplinario disciplinario@udenar.edu.co</p> <p>Raquel Enciso Funcionaria Control Interno</p> <p>Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
					acreditacioninstitucional@udenar.edu.co
	16:30	17:00	Balance de auditoría y reunión con el representante del SGI https://zoom.us/j/2866215003	NP	
2021-05-20	7:30	8:00	Prueba de conectividad a la plataforma https://zoom.us/j/2866215003	NP	Natalia Marcela Erazo Profesional DAAC Iván Mauricio Mera Profesional DAAC
	8:00	9:00	Gestión Calidad ISO 9001:2015 Auditorías, Mejora 9.2, 10 Verificación de la adecuación en la publicación de los logos de la certificación https://zoom.us/j/2866215003		Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co Iván Mauricio Mera M. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación Natalia Marcela Erazo Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación Andrea Caterine Erita N Practicante División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación.
	9:00	10:30	Direccionamiento Estratégico Planificación del SGI ISO 9001:2015 4.2 / 5.1.2, 5.2, 5.3 / 6.1, 6.2, 6.3, Revisión por la dirección 9.3, 10	NP	Carlos Solarte Portilla Rector rectoria@udenar.edu.co Hugo Ruiz Eraso Vicerrector Académico v.academica@udenar.edu.co

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
			https://zoom.us/j/2866215003		<p>Jairo Guerrero García Vicerrector Administrativo v.administrativa@udenar.edu.co</p> <p>Álvaro Javier Burgos Arcos Vicerrector Investigación e Interacción Social</p> <p>Édison Ortiz Benavides Director Oficina de Planeación y Desarrollo planeacion@udenar.edu.co</p> <p>Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación acreditacioninstitucional@udenar.edu.co</p> <p>Jenny Lorena Luna Asesora Administrativa</p> <p>Iván Mauricio Mera M. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p> <p>Natalia Marcela Erazo Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p>
	10:30	11:00	Balance de auditoria https://zoom.us/j/2866215003	NP	<p>Carlos Solarte Portilla Rector rectoria@udenar.edu.co</p> <p>Hugo Ruiz Eraso Vicerrector Académico v.academica@udenar.edu.co</p> <p>Jairo Guerrero García Vicerrector Administrativo</p>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
					<p>v.administrativa@udenar.edu.co</p> <p>Álvaro Javier Burgos Arcos Vicerrector Investigación e Interacción Social investigaciones@udenar.edu.co</p> <p>Édison Ortiz Benavides Director Oficina de Planeación y Desarrollo planeacion@udenar.edu.co</p> <p>Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p> <p>Iván Mauricio Mera M. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p> <p>Natalia Marcela Erazo Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p>
	11:00	11:30	Reunión con la representante de SGI https://zoom.us/j/2866215003		<p>Francisco Javier Torres Martínez Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p> <p>Iván Mauricio Mera M. Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p> <p>Natalia Marcela Erazo Profesional División, Autoevaluación, Acreditación y Certificación</p>

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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	EQUIP O AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	11:30	12:00	Reunión de cierre https://zoom.us/j/2866215003	NP	Todos los entrevistados
Observaciones:					
<p>En los procesos pueden ser verificados los requisitos correspondientes a:</p> <p>ISO 9001:2015</p> <p>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</p>					
<p>Las facultades seleccionadas para el muestreo de esta auditoría son:</p> <p>Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Educación. Facultad de Artes</p>					
<p>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</p> <p>Para la asistencia a clases virtuales me acoto a la plataforma que tenga dispuesta la Universidad para el servicio.</p> <p>Se solicita hacer prueba diaria de conexión a la plataforma escogida, 30 minutos antes del inicio de la agenda.</p>					
<p>Esta auditoría no es testificada por un organismo de acreditación.</p> <p>"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.</p>					
<p>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.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2021-04-09
---	------------

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se reportaron no conformidades”

RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría:	
ISO 9001 2015 (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores () 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: NA	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA	
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 el 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:	Firma:
FRANCISCO TORRES MARTÍNEZ Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	

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

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	X	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):	
	Totalmente remota	X
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

Tipo de emergencia: COVID-19

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____ ZOOM_____
2	¿Cuáles actividades de la auditoría 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 <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Plataforma Zoom, Celular, Correo electrónico.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	X SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	X SI <input type="checkbox"/> NO

ANEXO 5
(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