



Somos **calidad**,  
somos **competitividad**,  
somos **confianza**.



F-PS-0293  
Versión 11

Página 2 de 17

*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*



iconotec

Huella de confianza.

[icontec.org](http://icontec.org)

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. ORGANIZACIÓN

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

1.2. SITIO WEB: [www.udenar.edu.co](http://www.udenar.edu.co)

### 1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER110449

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER110449	Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	Pasto, Nariño, Colombia	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de Ciencias Agrícolas, Derecho, Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería, Ciencias Pecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Humanas, Educación, Ingeniería Agroindustrial, Artes y Ciencias de la Salud. Prestación de servicios de Laboratorio de Análisis Químico y de Aguas y Laboratorio de Suelos Agrícolas

### 1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER110449

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER110449	Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana,	Pasto, Nariño, Colombia	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Ciencias Humanas y Educación
2	SC-CER110449	Carrera 22 No. 18 -109	Pasto, Nariño, Colombia	Diseño y Prestación de Servicio de Educación Superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Derecho y Artes.
3	SC-CER110449	Ciudadela Universitaria Torobajo II Calle 18 No. 50 (frente sede principal) Sitio	Pasto, Nariño, Colombia	Diseño y Prestación de Servicio de Educación Superior en los Programas Académicos de las Facultades de Artes.

		extendido a la sede principal		
--	--	-------------------------------	--	--

#### 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-CER110449

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 Laboratorio de Análisis Químico y de Aguas, Laboratorio de Bromatología y Abonos Orgánicos y Laboratorio de Suelos Agrícolas.

Service development of higher education un Academic Programs in the Faculties of Agricultural Sciences, Law, Economist and Administration Sciences, Engineering, Livestock Sciences, Exact and Natural Sciences, Human Sciences, Education, Agribusiness Engineering, Arts and Health Sciences. Provision of Chemical Analysis Laboratory services and of Water, Laboratory of Bromatology and Organic Fertilizers and Laboratory of Agricultural Soils.

1.5. CÓDIGO IAF: 37 34 , CS 34-1,CS 37-0

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

#### 1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	FRANCISCO TORRES MARTÍNEZ
Cargo:	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
Correo electrónico:	acreditacioninstitucional@udenar.edu.co

#### 1.8. TIPO DE AUDITORÍA: ISO 9001:2015 Renovación

Es organización multisitio:	SI
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	X

1.9. Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	no aplica	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2025-05-10	0.5
Auditoría remota	no aplica	0
Auditoría en sitio	2025-05-19,20,21,22,23	5

#### 1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder	MARTHA LILIANA BERNAL Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A

Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

### 1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER110449
Fecha de aprobación inicial	2011-03-11
Fecha de próximo vencimiento:	2028-11-28

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7...¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?  
NA

3.8..Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02: 2025-05-19,21,23

Sede Torobajo II calle 18 con carrera 50: 2025-05-22

Carrera 22 No. 18 -109. Pasto, Nariño: 2025-05-22.

Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana: 2025-05-20

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

NA

3.10..¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?

NA

3.11..Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

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

Los programas cuentan con un PEP en cada facultad se construye. Se revisan los PEP de los programas.

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

Ver anexo.

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

Se evidencian los siguientes cambios: Cambio de responsables en el Comité Directivo y plan de estudios Ingeniería Agronómica.

3.15..¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

En el contexto interno y externo, en sus PEP tiempo atrás; en sus programas académicos, entre algunos: Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental: Educación ambiental, ciencia con conciencia, Sensibilizar, Comprometer Bioética y ética del consumo, Crisis climática, entre muchas actividades y decisiones tomadas por la Institución para la mitigación del impacto en el cambio climático.

3.16..¿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?  
No

3.17..¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?  
Si

3.17..¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?  
Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Convenios de movilidad estudiantil y docente.	Universidades de orden nacional e internacional.	NO APLICA

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

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

por ser renovación

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

3.21..¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22..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.

NA

3.23..Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

## 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.

Ver anexo.

#### 4.2. Oportunidades de mejora

Ver anexo.

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

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

NÚMERO TOTAL DE QUEJAS O RECLAMACIONES	PRINCIPALES CAUSAS	ACCIONES TOMADAS, PARA LAS PRINCIPALES CAUSAS
<b>2023: 571 Solicitudes</b>	Inquietudes en aspectos académicos, información relacionada con oferta académica, programación, proceso de inscripciones y admisiones.	Estrategias de aplicabilidad a un sistema virtual, así mismo se vio la necesidad de reprogramar el calendario académico parcialmente, hasta lograr la nivelación de los semestres en el año.
	Ingreso a la plataforma Sapiens, desbloqueo de claves de acceso, situaciones de actualización correo y datos personales.	Parametrización del programa y atención personalizada por parte de la sección de Sistemas de información de la Universidad de Nariño.
	Solicitudes de empresas, en relación a la validación y verificación de títulos universitarios, con fines laborales.	Se remiten las solicitudes a la dependencia competente de Secretaría General, quien expide los certificados oportunamente.
<b>2024: 586 solicitudes</b>	Inquietudes en aspectos académicos, información relacionada con egresados, homologaciones, cancelación o aplazamiento del semestre y traslados de Universidad, peticiones de certificaciones de estudios. Igualmente, información referente a la oferta académica, programación y proceso de inscripciones y admisiones.	En la Página Web de la Universidad de Nariño, portal OCARA, se han creado instructivos documentados, videos creativos y dinámicos, del paso a paso para los procesos de inscripciones, registro, admisiones y matriculas, así mismo, se publica la información actualizada de la oferta académica y de otros procesos académicos, que se efectúan en el transcurso del semestre académico.
	Peticiones referentes a información de beneficios aplicados en matrículas, valor de la matrícula; así mismo como información sobre matrícula financiera, generación del recibo de pago de acuerdo a la cuota liquidada o por valor diferente.	Se remiten las solicitudes a la dependencia competente de Comité de Matrículas, quien brinda respuesta oportuna a las peticiones, generando los recibos de pago, como respuesta oportuna para su cancelación y cumplimiento
	Peticiones relacionadas a la verificación y	Desde la Secretaria General, como

	<p>validación de la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales, por otro lado, consultas y solicitudes relacionadas con el acta de grado y la ceremonia de graduación.</p>	<p>dependencia competente en la verificación y emisión de las certificaciones correspondiente, se remiten los certificados y respuestas oportunamente. De la misma forma se producen, envían y publican en la página web; los comunicados y circulares concernientes a la expedición del paz y salvo.</p>
	<p>Solicitudes de información de funcionarios activos y retirados de la Universidad de Nariño, información de aportes a seguridad Social, solicitud de historias laborales, entrega de dotación, solicitudes de nómina de afiliados, nómina de pensionados, certificación electrónica de tiempos laborados, atención líneas telefónicas extensión Talento Humano.</p>	<p>Se redirecciona las peticiones a la Sección de Talento Humano, al área correspondiente según el asunto de la solicitud. Los peticionarios reciben el tratamiento y respuesta a sus solicitudes. Al igual que se revisan y se emiten las circulares de los canales de atención de la Sección de Talento Humano.</p>
	<p>Solicitudes referentes a temas de restablecimiento de contraseñas para el ingreso a la plataforma SAPIENS, dificultades con relación al correo institucional y situaciones en el correcto funcionamiento de la plataforma SAPIENS para ingreso o cargue de documentos.</p>	<p>La Sección de Sistemas de Información, efectúa el restablecimiento de las contraseñas, con la participación y el contacto del peticionario, de la misma manera se le brinda el tratamiento personalizado con los inconvenientes del correo reportados por el usuario. Por parte de la dependencia se han emitido las circulares y tomado las medidas de mantenimiento pertinentes, para el correcto funcionamiento de la plataforma SAPIENS.</p>
	<p>Peticiones en razón de actualización o modificación de la información del usuario en las bases de datos de la Universidad de Nariño, activación licencias de aplicaciones Microsoft 365, actualización de la cuenta de correo, solicitud seguimiento y tratamiento en cuentas de correo de la Universidad de Nariño vulneradas por ataques cibernéticos.</p>	<p>Se brinda la atención correspondiente por parte de la Sección de Infraestructura de informática y Telecomunicaciones – TIC, a las peticiones realizadas por el usuario de forma oportuna. Así mismo la Sección TIC, realiza el continuo seguimiento a las amenazas cibernéticas y emite las alertas y recomendaciones pertinentes, ante esta situación, por medio de información publicada y enviada a la comunidad Universitaria.</p>
<p><b>2025: 124 (a marzo) solicitudes</b></p>	<p>Solicitudes por consultas de aspectos académicos, como información referente a la oferta académica, programación y proceso de inscripciones y admisiones. Igualmente, solicitudes relacionadas con egresados, homologaciones, cancelación o aplazamiento del semestre y traslados de Universidad, certificaciones de estudios.</p>	<p>La Página Web de la Universidad de Nariño, a través de su menú de Navegación, permite conocer y acceder a las publicaciones actualizadas de la Oficina de Control y registro Académico OCARA, en el cual se han creado instructivos documentados, videos creativos y dinámicos, del paso a paso para los procesos de inscripciones, registro, admisiones y matrículas. Así mismo se brindan las respuestas oportunas a las solicitudes que merecen un tratamiento más legal o</p>

		dispendioso.
	Solicitudes de funcionarios activos y retirados de la Universidad de Nariño, como certificaciones de tiempos laborados, copias planillas de aportes a Seguridad Social, petición de Sustitución Pensional, requerimiento de relación contractual.	Se redirecciona las peticiones a la Sección de Talento Humano, al área correspondiente según el asunto de la solicitud. Se brinda el tratamiento y respuesta a las peticiones de los usuarios.
	Solicitudes de generación del recibo de matrícula, acuerdos de pago y liquidación de cuotas matrícula financiera, consulta sobre devolución costo de matrícula por reingreso.	Se remiten las solicitudes a la dependencia competente de Comité de matrículas, quien brinda respuesta ágil y oportuna a las peticiones, e igualmente genera los recibos requeridos por el peticionario.
	Peticiones relacionadas a la verificación y validación de títulos formación académica, motivadas por razones laborales, por otro lado, consultas y solicitudes relacionadas con el acta de grado.	La Secretaria General, como dependencia competente verifica y emite la certificación o respuesta pertinente de forma ágil y oportuna.

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

no aplica

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

no aplica

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

no aplica

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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.

No se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

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

Si

La institución no ha tenido quejas de terceros en el ciclo que termina.

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si

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

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

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	#-	-
1ª de seguimiento del ciclo	#0	-
2ª de seguimiento del ciclo	#0	-
Renovación	#0	-
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	#-	-
Auditoría de ampliación	#-	-

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se evidencia procedimiento de auditorías internas de calidad SGCP04, versión 11. Fecha: 14 nov 2024

Se evidencia programa, plan e informe de auditorías internas para el 2025.

Se evidencia la realización de un ciclo de auditoría para todos los procesos del SGC entre 3 al 7 marzo del 2025.

Se evidencia la competencia de los auditores internos.

Se evidencia la generación de 17 no conformidades y 165 oportunidades de mejora y 184 Fortalezas.

Se evidencian planes de acción adecuados.

Se alineación con la ISO19011.

#### 5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se evidencia Acta No. 016 con fecha 29 abril de 2025.

Se evidencia la participación de 45 personas de cargos directivos, jefaturas, profesionales, técnicos, secretariales, docentes, auxiliares.

Se evidencia análisis y evaluación de todas las entradas.

Se evidencia los resultados y toma de decisiones para la mejora de los procesos y la prestación del servicio educativo .

## 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

Uso en: pagos proceso de Investigación, documentación interna en general; en el Laboratorio

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si

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?

No

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

## 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?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

No.

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

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

NC	Descripción de la no conformidad	Evidencia obtenida que soporta la	¿Fue
----	----------------------------------	-----------------------------------	------

(se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	solución	eficaz la acción?
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>		
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>		
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>		

## 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda <b>Renovar el Certificado</b>	ISO 9001:2015			
<b>Nombre del auditor líder:</b> MARTHA LILIANA BERNAL Coordinador Lider ISO 9001:2015	<b>Fecha:</b>	2025	07	17

## 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

### ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

**ANEXO 3**  
**Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN**





Somos **calidad**,  
somos **competitividad**,  
somos **confianza**.





iconotec

Huella de confianza.

[icontec.org](http://icontec.org)

<b>EMPRESA:</b>	UNIVERSIDAD DE NARIÑO		
<b>Dirección del sitio:</b>	ISO 9001:2015 – SC-CER110449 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02 Pasto, Nariño, Colombia		
<b>Representante de la Organización:</b>	FRANCISCO TORRES MARTÍNEZ		
<b>Cargo:</b>	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	<b>Correo electrónico:</b>	acreditacioninstitucional@udenar.edu.co
<b>Alcance de la certificación:</b> ISO 9001:2015 – SC-CER110449			
<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 Laboratorio de Análisis Químico y de Aguas, Laboratorio de Bromatología y Abonos Orgánicos y Laboratorio de Suelos Agrícolas.</p>			
<b>alcance de la auditoria:</b> ISO 9001:2015			
<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 Laboratorio de Análisis Químico y de Aguas, Laboratorio de Bromatología y Abonos Orgánicos y Laboratorio de Suelos Agrícolas.</p>			
<b>Criterios de Auditoría:</b>	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.		
<b>Tipo de auditoría:</b> ISO 9001:2015 Renovación			
<b>Modalidad:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
<b>Aplica toma de muestra por multisitio:</b>	SI		
<b>Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoria:</b>	<b>Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:</b>		
Carrera 22 No. 18 -109	Diseño y Prestación de Servicio de Educación Superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Derecho y Artes.		
Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana,	Diseño y prestación de servicio de educación superior en los Programas Académicos de las Facultades de: Ciencias Humanas y Educación.		

Ciudadela Universitaria Torobajo II Calle 18 No. 50 (frente sede principal) Sitio extendido a la sede principal	Facultad de Artes		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	Si		
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p>			
<p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>• Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.</p>			
Auditor Líder	MARTHA LILIANA BERNAL Coordinador Lider ISO 9001:2015	Correo electrónico	mlbernal@icontec.org
Auditor	N/A		
Experto Técnico	N/A		
Observador-Profesional de Apoyo	N/A		

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)
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	08:00	08:40	Reunión de apertura ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	Integrantes Consejo de Administración, Líderes de proceso, División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	08:40	11:00	Dirección Estratégica incluye Enmienda cambio climático ISO 9001:2015 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 8.2.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Rectora, Martha González, Directora de Planeación y Desarrollo, Martha Enríquez
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	11:00	12:00	Gestión de Calidad ISO 9001:2015 6.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación , Francisco Torres Martínez
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	13:00	15:00	Gestión de calidad ISO 9001:2015 6.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación , Francisco Torres Martínez
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	15:00	16:30	Control y Evaluación: Quejas y Reclamos; Satisfacción del Cliente ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Control Interno; María Angélica Insuasty
2025-05-19 Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	16:30	17:00	Balance diario ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	
2025-05-20 Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana,	08:00	09:00	Recorrido por las instalaciones ISO 9001:2015 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.4	MARTHA LILIANA BERNAL	
2025-05-20	09:00	10:00	Investigación ISO 9001:2015	MARTHA LILIANA	Vicerrector de Investigación e

Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,			8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6	BERNAL	Interacción Social, Álvaro Burgos
<b>2025-05-20</b>  Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,	10:00	11:00	Comunicaciones ISO 9001:2015 7.4	MARTHA LILIANA BERNAL	Director Centro de Comunicaciones, Ernesto Rodríguez
<b>2025-05-20</b>  Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,	11:00	12:00	Centro de Idiomas ISO 9001:2015 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Director Centro de Idiomas Armando Agreda
<b>2025-05-20</b>  Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,	13:00	14:00	Centro de Idiomas ISO 9001:2015 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Director Centro de Idiomas Armando Agreda
<b>2025-05-20</b>  Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,	14:00	16:00	Formación Académica: Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental ISO 9001:2015 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Decano Facultad de Educación, Hernán Modesto Rivas; Omar Villota Pantoja; Director Departamento de Estudios Pedagógicos
<b>2025-05-20</b>  Carrera 33 No. 5 - 109 Vía Panamericana, na,	16:00	17:00	Balance diario ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	
<b>2025-05-21</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	08:00	10:00	Diseño y desarrollo ISO 9001:2015 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6	MARTHA LILIANA BERNAL	Vicerrectoría Académica; Giraldo Gómez; Asesor Académico; Luis Obeymar Estrada
<b>2025-05-21</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	10:00	11:00	Gestión Financiera: Tesorería ISO 9001:2015 7.1.1	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Tesorería: Jenny Zambrano
<b>2025-05-21</b>  Ciudad Universitari a Torobajo:	11:00	12:00	Formación Académica: Admisión, Matrícula ISO 9001:2015 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Director OCARA; Camilo Benavides

Calle 18 No. 50-02					
<b>2025-05-21</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	13:00	14:00	Formación Académica: Admisión, Matrícula ISO 9001:2015 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6	MARTHA LILIANA BERNAL	Director OCARA; Camilo Benavides
<b>2025-05-21</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	14:00	15:00	Gestión Jurídica ISO 9001:2015 8.2.2	MARTHA LILIANA BERNAL	Director Depto Jurídico: Julio Leyton
<b>2025-05-21</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	15:00	16:30	Gestión Documental + Balance diario ISO 9001:2015 7.1.4, 7.1.5.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo; Sonia Escobar
<b>2025-05-21</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	16:30	17:00	Balance diario ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	
<b>2025-05-22</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	08:00	10:00	Interacción Social Laboratorios Aguas y Suelos ISO 9001:2015 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.5.2	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Laboratorios de Interacción Social, Ximena Delgado
<b>2025-05-22</b> Ciudad Universitaria Torobajo: Calle 18 No. 50-02	10:00	12:00	Formación Académica: Ingeniería Agronómica ISO 9001:2015 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Decano Facultad de Ciencias Agrícolas; Carlos Betancourth; Directora Departamento de Producción y Sanidad Vegeta, Claudia Salazar
<b>2025-05-22</b> Ciudadela Universitaria Torobajo II Calle 18 No. 50 (frente sede principal) Sitio extendido a la sede principal	13:00	15:00	Formación Académica: Licenciatura en Artes Visuales ISO 9001:2015 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Decano Facultad de Artes; Jorge Mejía, Director Departamento de Artes Visuales; Javier Gómez
<b>2025-05-22</b>	15:00	16:00	++Música (Incluye Recorrido) ISO 9001:2015	MARTHA LILIANA BERNAL	Decano Facultad de Artes; Jorge Mejía; Director

Carrera 22 No. 18 -109			7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6		Departamento de Música; Daniel Moncayo
<b>2025-05-22</b>  Carrera 22 No. 18 -109	16:00	17:00	++Interacción Social: Consultorios Jurídicos y Balance diario ISO 9001:2015 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	MARTHA LILIANA BERNAL	Directora Consultorios Jurídicos; Mariana Benavides
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	08:00	09:00	Información y tecnología: Sección Sistemas de Información Centro de Informática ISO 9001:2015 7.1.1, 7.1.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Subdirector Sección Sistemas de Información; Oscar Basante
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	09:00	10:00	Recursos Físicos: Servicios Generales ISO 9001:2015 7.1.4	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Servicios Generales; Patricia Urbina
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	10:00	11:00	Compras y Contratación; Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación ISO 9001:2015 7.1.1, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3	MARTHA LILIANA BERNAL	Director Contratación; David Rojas
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	11:00	12:00	Soporte a Procesos Misionales: Laboratorio de Docencia ISO 9001:2015 8.5.1, 8.5.3, 8.5.6	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe de Laboratorios , Ximena Delgado
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	13:00	15:00	Gestión Humana ISO 9001:2015 5.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4	MARTHA LILIANA BERNAL	Jefe Sección de Talento Humano; Elizabeth Cabrera
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	15:00	16:00	Verificación uso de logosimbolos. Balance, estructuración de informe y preparación reunión de cierre. Balance con la Institución ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, Francisco Torres
<b>2025-05-23</b>  Ciudad Universitari a Torobajo: Calle 18 No. 50-02	16:00	17:00	Reunión de cierre ISO 9001:2015 Act. Común	MARTHA LILIANA BERNAL	

**Observaciones:**

Especificar los requisitos comunes aplicables a los procesos y/o actividades del sistema de gestión que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría:

ISO 9001:2015

10.1, 10.2, 10.3, 4.1, 4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3

**Verificación de uso del logo de ICONTEC.**

si

++Por favor tener en cuenta que estas dos entrevistas podrían extenderse en tiempo (no mayor a 9h). Nuestro sistema de información aún está en desarrollo y no me permite planificar a más de 8h. Gracias por la comprensión.

Nota: fecha original de elaboración del plan 2025-05-10; 1er ajuste 2025-05-12

Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.

Actividad	Horario	Ubicación
Por favor su amable colaboración con los traslados entre sedes.	15:00 - 15:30	2025-05-21 Torobajo - Centro
Por favor su amable colaboración con los traslados entre sedes.	15:00 - 15:30	2025-05-22 VIPRI - Torobajo
Receso Almuerzo	12:00 - 13:00	todos los días

Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación.

Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.

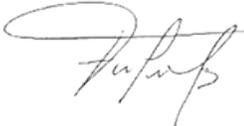
Si  No

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:

2025-05-10

#### ANEXO 4

<b>ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 0 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-0007) hasta: N/A	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique (N/A)	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 R-PS-0007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad (N/A) y el requisito al que fue reportada (N/A). En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS: no aplica</b>	
Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-0007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.	
Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión	
<a href="mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf">mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf</a>	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
FRANCISCO JAVIER TORRES MARTÍNEZ	

## Anexo.

### 3.13 Requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización:

<b>REGISTROS CALIFICADOS-ACREDITACIONES UDENAR</b>					
<b>FACULTAD / CENTRO</b>	<b>Programa</b>	<b>Lugar</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Res. MEN Registro Calificado</b>	<b>Fecha Exped. Registro</b>
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	PASTO	Presencial	1016	3/02/2023
FACULTAD DE ARTES	ARQUITECTURA	PASTO	Presencial	9421	27/05/2022
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES VISUALES	PASTO	Presencial	24853	30/12/2022
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	BIOLOGIA	PASTO	Presencial	7257	07/04/2025
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	COMERCIO INTERNACIONAL	PASTO	Presencial	21484	16/11/2023
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURÍA PÚBLICA	PASTO	Presencial	13056	31/07/2023
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	PASTO	Presencial	11666	12/07/2023
FACULTAD DE ARTES	DISEÑO GRAFICO	PASTO	Presencial	2126	15/02/2021
FACULTAD DE ARTES	DISEÑO INDUSTRIAL	PASTO	Presencial	3978	23/03/2022
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	ECONOMIA	PASTO	Presencial	14468	25/07/2022
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	FISICA	PASTO	Presencial	11113	10/07/2023
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	GEOGRAFIA	PASTO	Presencial	11114	10/07/2023
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	INGENIERIA AGROFORESTAL	PASTO	Presencial	3120	01/03/2021
FACULTAD DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	INGENIERIA AGROINDUSTRIAL	PASTO	Presencial	2289	1/03/2022
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	INGENIERIA AGRONOMICA	PASTO	Presencial	12363	8/07/2020
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	INGENIERIA AMBIENTAL	PASTO	Presencial	9484	12/05/2025
FACULTAD DE INGENIERIA	INGENIERIA CIVIL	PASTO	Presencial	3965	23/03/2022
FACULTAD DE INGENIERIA	INGENIERIA DE SISTEMAS	PASTO	Presencial	16339	20/09/2024
FACULTAD DE INGENIERIA	INGENIERIA ELECTRONICA	PASTO	Presencial	2288	1/03/2022
FACULTAD DE CIENCIAS PECUARIAS	INGENIERIA EN PRODUCCION ACUICOLA	PASTO	Presencial	8921	29/05/2023
FACULTAD DE ARTES	LICENCIATURA EN FACULTAD DE ARTES VISUALES	PASTO	Presencial	24850	30/12/2022
FACULTAD DE EDUCACION	LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	PASTO	Presencial	1108	03/02/2023
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	PASTO	Presencial	24206	23/12/2022

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	LICENCIATURA EN ESPAÑOL E INGLÉS	PASTO	Presencial	16445	04/09/2020
FACULTAD DE EDUCACIÓN	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	PASTO	Virtual	3358	21/03/2024
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	LICENCIATURA EN FILOSOFIA Y LETRAS	PASTO	Presencial	24849	30/12/2022
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	LICENCIATURA EN INFORMÁTICA	PASTO	Presencial	1107	03/02/2023
FACULTAD DE EDUCACION	LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA	PASTO	Presencial	3256	02/03/2021
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	LICENCIATURA EN LENGUAS EXTRANJERAS ÉNFASIS EN INGLÉS	PASTO	Presencial	7410	30/04/2021
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	LICENCIATURA EN MATEMATICAS	PASTO	Presencial	13452	22/07/2020
FACULTAD DE ARTES	LICENCIATURA EN MUSICA	PASTO	Presencial	1106	03/02/2023
FACULTAD DE CIENCIAS SALUD	MEDICINA	PASTO	Presencial	11665	5/11/2019
FACULTAD DE CIENCIAS PECUARIAS	MEDICINA VETERINARIA	PASTO	Presencial	11112	10/07/2023
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	MERCADEO	PASTO	Presencial	5556	05/04/2023
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	PSICOLOGIA	PASTO	Presencial	20526	27/10/2022
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	QUIMICA	PASTO	Presencial	4644	24/03/2023
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	SOCIOLOGIA	PASTO	Presencial	3145	1/03/2021
FACULTAD DE CIENCIAS SALUD	TECNOLOGIA EN PROMOCION DE LA SALUD	PASTO	Presencial	24841	30/12/2022
FACULTAD DE CIENCIAS PECUARIAS	ZOOTECNIA	PASTO	Presencial	3136	1/03/2021

Para las siguientes unidades se evidencia aprobación en el Ministerio de salud:

- UNIVERSIDAD DE NARIÑO- UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL
- UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL SEDE VIPRI
- UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:
- 

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Nariño	PASTO	5200100441	01	UNIVERSIDAD DE NARIÑO- UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL	328 - MEDICINA GENERAL	DHSS0279295
Nariño	PASTO	5200100441	01	UNIVERSIDAD DE NARIÑO- UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL	334 - ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0279296
Nariño	PASTO	5200100441	01	UNIVERSIDAD DE NARIÑO- UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL	344 - PSICOLOGÍA	DHSS0279297
Nariño	PASTO	5200100441	02	UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL SEDE VIPRI	328 - MEDICINA GENERAL	DHSS0279305
Nariño	PASTO	5200100441	02	UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL SEDE VIPRI	334 - ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0279306
Nariño	PASTO	5200100441	02	UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL SEDE VIPRI	344 - PSICOLOGÍA	DHSS0279307
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	302 - CARDIOLOGÍA	DHSS0631176
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	312 - ENFERMERÍA	DHSS0631177
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	320 - GINECOBISTETRICIA	DHSS0279328
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	328 - MEDICINA GENERAL	DHSS0279329
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	329 - MEDICINA INTERNA	DHSS0279330
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	333 - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0631178
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	334 - ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0279331
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	344 - PSICOLOGÍA	DHSS0631179
Nariño	PASTO	5200100441	03	UNIVERSIDAD DE NARIÑO FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	748 - RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA	DHSS0279332

#### 4.1 Aspectos que apoyan la conformidad.

Porque representa el compromiso de la institución con el cumplimiento de la necesidades y expectativas de las partes interesadas, se resaltan los siguientes aspectos:

1. El plan de desarrollo 1061 proyectos
2. Las 4 certificaciones y acreditaciones obtenidas, así como con las gestiones para la aprobación de los estatutos, por la interacción con cabildos abiertos en diferentes municipios, realizando talleres, en diferentes subregiones, las estrategias para ir a los barrios surorientales, los cupos especiales otorgados para diferentes municipios, creación de seccional del Pacífico (3 subsedes, con Fondo Paz), los diálogos abiertos con estudiantes y docentes, el café del mundo para plantear estrategias de trabajo en las facultades con 11 mesas de trabajo, la estrategia de comunicación SER, actividades de bienestar para estudiantes.
3. Algunos proyectos e inversiones destinados a la mejora de las adecuaciones físicas, en la parte tecnológica y académica en las sedes: red energía eléctrica, el plan de accesibilidad universal para cumplir con lo que requiere el Ministerio de Educación, el nuevo archivo central, en Música y en Derecho, almacenamiento de disfraces, el reordenamiento bloque 1 norte, la nueva sede Botana, los nuevos estacionamientos para vehículos, proyecto de la Maloka, el nuevo polideportivo universitario, equipos de laboratorio, en capacitación en 31001:2018 gestión del riesgo y seguridad en la información 27001:2022 y la 27032, Preauditoria 21001, diplomado de diseño y creación de contenidos digitales y con UNIMINUTO de contenidos digitales con inteligencia artificial, servidores nuevos, la renovación del espacio físico del estudio principal de televisión, en lo nuevos equipos para producción y mobiliario para el bienestar de las personas, las inversiones en el aumento de oferta de pruebas para 17025, renovación de las instalaciones físicas del laboratorio de hidráulica, en la Facultad de artes la renovación de mobiliario para Profesores y adquisición de nuevos hornos y torno eléctrico.

La implementación de la plataforma para proyectos de plan de acción institucional, ya que está alineada a la plataforma Sapiens y que se desarrolló en un período de 6 meses, permitiendo cargar los planes de acción, facilitando la gestión de los responsables en el seguimiento y monitoreo.

Por contar con un laboratorio interdisciplinario de innovación y con aplicaciones de inteligencia artificial y el cual ha tenido un importante reconocimiento del ministerio de educación, porque representa el conocimiento y experiencia de la institución.

Las acciones emprendidas años atrás para la disminución del impacto en el cambio climático, propio de algunos de los programas, ya que se evidencia el compromiso con la toma de conciencia frente al tema, entre algunas acciones y decisiones se encuentran:

- La participación en la COP 16 con programas de Pregrado, presentando iniciativas como la creación del observatorio ambiental
- Participación Recicla Pasto carajo
- Programa Ecotopia en la radio
- Certificación 14001 ya se hicieron preauditorias
- Compras ambientalmente responsables
- Plan de acción institucional con el programa de Ingeniería Ambiental: sustentabilidad PNUMA (internacional); con comunidades externas
- Instalación de lámparas solares, energía eólica, carga de bicicletas, paneles fotovoltaicos

Por la decisión de pedir a los arrendatarios actuales las oficinas en el Centro de Pasto con el fin de adecuar los espacios para Consultorios Jurídicos, porque permitirá aumentar la capacidad instalada para la prestación del servicio.

Por los cursos realizados en inteligencia artificial y el viaje a China por convenios de cooperación de realidad virtual, ya que representa el compromiso de la UDENAR con la implementación de nuevas tecnologías.

La dirección de administración del riesgo, ya que se actualizó la metodología en el módulo Sapiens y se suplió el puesto vacante (Directora), así como la realización de capacitaciones a las sedes regionales, la creación de los indicadores, porque no solo representa el compromiso de la Alta Dirección en la gestión del riesgo, sino que representa conocimiento del equipo de trabajo.

El aprovechamiento al 100% de las oportunidades identificadas en el análisis DOFA, porque representa el compromiso de la Alta Dirección con la provisión de los recursos necesarios para la continuidad de la prestación del servicio y para la mejora continua del SGC.

La formación de 100 funcionarios como Auditores Internos, porque representa el compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua de la Universidad de Nariño.

Por los resultados de la auditoría interna con el apoyo de una entidad externa para la redacción de hallazgos, porque representa el compromiso de la Institución con la mejora continua.

Las actividades realizadas para motivar a los – los Auditores – as Internos – as, así como la jornada de compartir con Bienestar Universitario, el día libre otorgado y remunerado, la entrega de certificados como auditores internos, porque representa el compromiso de la alta Dirección al reconocer tan importante rol de gran responsabilidad en el SGC.

Las salidas del equipo de Calidad a otras universidades, para intercambiar de experiencias en Gestión de Calidad, porque con dicha transferencia de conocimiento se mantienen y mejoran las habilidades de las personas.

El apoyo técnico y administrativo de los responsables del proceso de Acreditación Institucional a Municipios en los que se está ampliando cobertura de la prestación del servicio, porque no solo representa el conocimiento y experiencia, sino que también la confianza de la Alta Dirección en dicho proceso.

La decisión de ampliar el proceso de Control Interno en dos unidades: instrucción disciplinaria y juzgamientos (procuraduría interna institucional).

La creación de un mecanismo (Crisálida) para atender casos de violencia con apego de la hoja de ruta para atender quejas y denuncias de la comunidad.

La implementación del botón para calificar cada solicitud atendida, porque permite un mayor análisis y evaluación para la toma de acciones y decisiones para la mejora de los procesos del SGC.

Control y Evaluación: Quejas y Reclamos;

- La confidencialidad de la información de datos sensibles tales como el número de teléfono y el correo electrónico de los solicitantes, los cuales son resguardados por Control Interno, porque se disminuyen los riesgos de pérdida o daño.
- La implementación del sistema de gestión de PQRSDF's propio de la Universidad, porque facilita la gestión de los responsables.

Investigación.

- El incremento en el porcentaje de semilleros de estudiantes, porque representa la eficacia de las acciones tomadas tales como hacer promoción en las extensiones, entre otros.
- Por la información de orientación generada para los procesos administrativos para la ejecución de gastos con videos, guías en pdf, infografías, ya que se cuenta con una ventaja y es tener dos expertos en sistemas de información, herramientas que facilitan la comprensión para la aplicación en la práctica.

## Comunicaciones.

- Las acciones realizadas para disminuir el impacto en el cambio climático, disminuyendo la cantidad de información de las páginas que tienen errores de programación, que están infectadas, retirando información que no sirve, para los propósitos de la universidad.
- El incremento de solicitudes en los últimos 3 años porque representa el compromiso con la publicación y comunicación responsable. Así como, el apoyo a otros procesos con orientación para el adecuado uso de los micrositios, asignación de 3 monitores para lograr dichos incrementos y la implementación del monitoreo de usuarios activos en la página web institucional mediante Google analytics que permite analizar y evaluar la información para la toma de decisiones.

## Centro de idiomas.

Por la tendencia al incremento de estudiantes desde el año 2021, porque representa la eficacia de las acciones y decisiones tomadas por la Institución para el aumento de cobertura de la prestación del servicio.

## Formación Académica: Admisión, Matrícula

La herramienta para registro y control académico, porque agiliza el proceso de matrículas puesto que no se requiere de la presencialidad.

## Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental:

- El reconocimiento recibido por un Docente en la asamblea de REDCOLSI, porque representa el conocimiento y experiencia en investigación.
- Por ser seleccionada la facultad como anfitrión de las pruebas SABER PRO del ICFES, porque representa la confianza y credibilidad de otras instituciones con la UDENAR.
- El convenio con Fundación Grupo Social-Queralty ya que se está realizando un trabajo con un estudiante (escribir cuentos de situaciones de vida para generar catarsis), lo cual será beneficioso para el tratamiento de las personas.
- Las relaciones con universidades del norte del Ecuador, con las cuales se tienen convenios marco, se programan actividades tales como la visita de 80 estudiantes de universidades ecuatorianas, siendo anfitriones en la UDENAR, Lo anterior permite la transferencia de conocimientos entre instituciones.
- Por contar con dos programas de radio, ya que permite una mayor comunicación con la comunidad estudiantil.
- La invitación y participación de una importante especialista canadiense para conferencia en temas claves del cambio climático, porque representa el compromiso de UDENAR en contar con puntos de vista diferentes e intercambiar experiencias para la aplicación en los programas educativos.
- El trabajo realizado en el ajuste del plan de estudios desde hace 3 años importante para obtener el registro único y dar cumplimiento a la estrategia de regionalización, fruto del esfuerzo y compromiso de la Facultad y de la Alta Dirección.

## Vicerrectoría Académica.

- La oportunidad del ministerio para prestar el servicio con el registro único (el decreto 0529 del 2024 actualización del registro calificado), el cual permite ofertar los servicios que se requiere por la estrategia para la ampliación de cobertura y oferta de programas en otras regiones.
- Por la automatización de la información de los resultados de la satisfacción de los estudiantes (módulo de encuesta), ya que puede ser descargada por cada director, se puede exportar la información en Excel y PDF, facilitando el análisis y evaluación para la toma de acciones de mejora.

## Gestión Financiera: Tesorería

Las gestiones adelantadas con dos bancos para la dispersión de pagos automática, porque elimina el registro manual.

## Formación Académica: Admisión, Matrícula.

- La herramienta para registro y control académico, porque agilizar el proceso de matrículas no se requiere de la presencialidad.
- El uso de Power BI para el análisis y evaluación de la información estadística, porque facilita y agiliza la toma de decisiones.
- Por el nuevo plan de titulación lo cual ha permitido mayor cantidad de personas graduadas.

## Gestión Documental.

- Las nuevas disposiciones para el control y conservación de los documentos archivados, así como las mejoras implementadas en el archivo tales como el estricto uso de EPP, la adecuación de un mueble para el almacenamiento ordenado de las maletas y cascos, la identificación de unidad de gestión documental y archivo, el aumento del espacio, mayor iluminación, porque representa el compromiso con la mejora continua del proceso.
- La formación impartida a los demás procesos en el tema de control documental, porque es un importante apoyo para asegurar el cumplimiento de dichas disposiciones, las cuales son emitidas por la autoridad Archivo General de la Nación.

## Formación Académica: Ingeniería Agronómica.

- Por tener el primer programa acreditado en alta calidad en Colombia, porque representa el compromiso, conocimiento y experiencia del equipo de trabajo que intervino.
- El cambio del plan de estudios después de 40 años, (temas: disminución egreso, disminución créditos, disminución planta profesoral), porque representa el compromiso con la modernización del programa con base en las necesidades de los estudiantes (siendo más flexible; a los estudiantes para el nuevo plan de estudios se les homologó).
- Por el encuentro que se realizará en noviembre para conmemorar el día del Ingeniero Agrónomo con la participación de partes interesadas como: empresas, estudiantes, docentes, centros de investigación, egresados.
- Por ser tenidos en cuenta por el Ministerio de Educación para el ajuste en el núcleo del conocimiento de las pruebas Saber Pro, fruto de la credibilidad de tan importante Autoridad en la UDENAR.
- El reconocimiento ECAES destacando a nivel nacional a una estudiante de la facultad, el proyecto de investigación seleccionado WWB, el reconocimiento de Minciencias de una profesora (trabajo de Orquídeas), la participación de los profesores con sus escritos especializados en más de 34 revistas, la generación de libros, el curso en inteligencia artificial, porque representa:
  - el compromiso, conocimiento y experiencia de los responsables,
  - el compromiso con la transferencia de conocimiento
  - el compromiso con la implementación de las herramientas tecnológicas.
- Los convenios con empresas agrícolas y universidades, porque permite una mayor oportunidad para los estudiantes.
- La ampliación de la cantidad de aulas para asignaturas optativas, porque representa el compromiso de la Institución con la prestación del servicio.

- La implementación del SGC en las granjas, porque garantiza el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

#### Licenciatura en Artes Visuales

- El proyecto de ampliación de las instalaciones, la adquisición de mobiliario, el proyecto de laboratorio de tecnología actualizada, la asignación de más docentes, porque representa el compromiso con la prestación del servicio educativo.
- La creación del CIIS Centro de Investigación Interacción Social, que incluye la construcción del PEP (actualización), permitiendo libre tránsito de los estudiantes a nivel interno y externo, lo que representa el compromiso de UDENAR con el cubrimiento de una necesidad particular y urgente.
- El ingreso de nuevos docentes, porque permitirá contar con otros puntos de vista importante para la enseñanza.

#### Consultorios Jurídicos.

- Los videos informativos subidos a las redes, porque facilita la orientación a la comunidad de temas claves de consulta jurídica.
- Por las mejoras en el sistema del contador de actuaciones, porque facilita el control y seguimiento de los casos. Así como la interfaz gráfica.
- El concepto favorable entregado por parte del Ministerio de Justicia del derecho en inspección control y vigilancia, porque representa el compromiso de la Institución con el cumplimiento de los requerimientos de la auditoría, así como también el conocimiento y experiencia del equipo de trabajo.

#### Información y tecnología: Sección Sistemas de Información Centro de Informática.

- Por la contratación de dos personas para el sector financiero y empresa de desarrollo del software financiero (Sapiens), porque representa el compromiso de la Institución con la implementación de los sistemas de información
- La adquisición e instalación de un sistema de almacenamiento de servidores de última tecnología (bases de datos y aplicaciones), migrando a las nuevas máquinas, ahorrando papel y documentos impresos, entre otros, porque permitirá disminuir el consumo energético.
- Las gestiones para realizar política de manejo de correos en conjunto a las otras dos dependencias de TIC's, porque permite menor consumo de energía y no pago por espacio en la nube.
- El aumento de aplicaciones en Sapiens, porque permite automatizar las actividades manuales para agilizar la gestión.
- La adquisición de nuevas baterías para UPS, para disminuir el riesgo de falta de energía.

#### Recursos Físicos: Servicios Generales

La experiencia y conocimiento del equipo de trabajo, así como la cantidad de evidencias con las que se cuenta para demostrar que se ejecutaron las actividades, porque garantiza el cumplimiento de los requerimientos de la institución.

#### Compras y Contratación.

La trazabilidad en la base de datos de los contratos, porque facilita la búsqueda, control y gestión.

#### Gestión Humana

- Por el curso de formación en Ofimática Básica para Conserjes y Vigilantes con el SENA, Gestión Documental para Auxiliares administrativos, Secretarías, Unidad de gestión, porque representa el compromiso de la Institución con la mejora y mantenimiento de la competencia de las personas.
- Por el convenio una entidad bancaria Banco de Occidente para la digitalización de las hojas de vida y otros propósitos que son beneficio para la Universidad.

## 4.2 Aspectos por mejorar.

### Alta Dirección.

- Es importante que se consolide la información con la que se cuenta frente al cambio externo por la inclusión de la enmienda de cambio climático, de manera que se facilite su seguimiento y control para garantizar que se toma las acciones pertinentes.
- En el acta de revisión por la dirección, es necesario complementar la información del análisis y la evaluación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas diferentes a la comunidad estudiantil, con el fin de garantizar que se toman las decisiones que así se requieran.
- Para que se revise la posibilidad de robustecer el equipo de Certificación en cuanto a responsables, teniendo en cuenta la magnitud y el crecimiento de las unidades académico-administrativas en los procesos del SGC.
- Sería importante revisar la posibilidad de contar con baños mixtos, que aun cuando aún no es reglamentario, esto permite un mayor cubrimiento de las necesidades de inclusión y diversidad de género.

### Riesgos

- Se debería revisar la metodología para el tratamiento de los riesgos, ya que actualmente se tienen algunos de ellos en estatus de “controlado” los cuales existe la posibilidad que no sean prioridad para la Institución.
- Es importante revisar la terminología “controles preventivos”, ya que todos los controles frente a los riesgos terminan siendo preventivos, de manera que se facilite la aplicación a los responsables.

### Gestión de Calidad

- Para que se actualice el procedimiento de Gestión de Cambio con los tipos de cambio en los que la Universidad aplicaría dicha metodología, así como también para que se revise el requisito de asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades, de manera que se garantice el cumplimiento de los objetivos trazados por UDENAR.
- Para que se puntualice y se definan los criterios para auditar a la Dirección Estratégica particularmente Rectoría, con el fin de asegurar que se cubre todos los requisitos que le aplican.
- Para que desde Acreditación se pueda consultar y gestionar las no conformidades y diferentes oportunidades de mejora de los procesos académico-administrativos, de manera que se facilite el seguimiento y control de dichos hallazgos.
- Sería importante considerar definir un tiempo máximo para generar el plan de mejoramiento en el procedimiento que así considere la institución, para garantizar la toma de acciones frente a la oportunidad de mejora pertinentes.

### Control y Evaluación: Quejas y Reclamos

Para que se actualice la página web con la información de índice de transparencia (informes trimestrales PQRSDF, aun cuando se tiene una prórroga para agosto 2025, es necesario que se realice la actualización de la página web institucional responsabilidad del proceso de Comunicaciones, con el fin de disminuir los riesgos de incumplimiento de tipo legal o reglamentario.

### Investigación

Para que se revisen las metas de los indicadores del proceso, de manera que sean retadoras y alcanzables que permitan tomar acciones o decisiones.

#### Centro de idiomas.

- Sería importante que en el objetivo general Centro de Idiomas se generalice la enseñanza idiomas y lenguas (indígenas) para facilitar la comprensión.
- Para que se revise en el Centro de Idiomas las actividades del planear y particularmente el diseño dentro de la caracterización de interacción social, con el fin de garantizar la comprensión para la aplicación.

#### Formación Académica: Admisión, Matrícula.

- Para que se especifique en la página web específicamente el mes de inscripciones del próximo ciclo para orientar a los usuarios y por lo consiguiente tener la demanda esperada.
- Para que se revisen las metas de los indicadores del proceso, de manera que sean retadoras y alcanzables que permitan tomar acciones o decisiones.
- Aun cuando se evidencia una evolución en la disminución de cantidad de documentación en físico, se debería revisar con el equipo de trabajo una política con el propósito de disminuir los documentos impresos, haciendo conciencia con los estudiantes del impacto.
- Es necesario que se fortalezcan las buenas prácticas de archivo, con el fin de garantizar la conservación de dicha información por los años que así es requerida por las directrices del Archivo General de la Nación, ya que se encontraron elementos que no hacen parte de dicho espacio (ej. Formas continuas, cafetería, etc.); adicionalmente es importa que se revise la ubicación de los extintores ya que se encuentran alejados de dicha zona.

#### Formación Académica

Es importante actualizar la caracterización de Formación Académica, en lo que se refiere a las actividades de Investigación y otros temas y lo que considere la Institución, con el fin de dejar claridad de los límites entre los procesos y se facilite la comprensión para la aplicación.

#### Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental.

- Para que se considere compartir las acciones de mejoramiento llevadas a cabo con toda la facultad, con el fin de garantizar su implementación para la mejora continua de procesos y de la prestación del servicio.
- Sería importante reestructurar el indicador de “deserción”, revisando los criterios para la declaración de desertor (desertor quien sale del sistema de educación por dos años) los cuales son datos de base claves para la medición, con el fin de garantizar la toma de acciones y decisiones para la mejora en lo que actualmente se tienen fallas.
- Se debería actualizar la caracterización de formación académica con el requerimiento SPADIES y se le difunda a las personas participantes en el proceso, así como para que se especifique que este sistema de estadística es la herramienta para hacer seguimiento a las cifras de deserción de estudiantes de la educación superior.

#### Gestión Financiera: Tesorería

Sería importante fortalecer con el equipo de trabajo los requisitos de la norma ISO9001 que le aplican al presente proceso, de manera que se facilite la comprensión y se disminuyan los riesgos de incumplimiento de dichos requisitos (ejemplo: 6.1,6.2,6.3, 7.1.1, 7.5, 8.7, 9.1.1,9.1.3,10).

## Gestión Documental.

- Es importante tapar los tomacorrientes del sitio de lavado de manos, así como también identificar las zonas de bodega y lavado de manos y mantener el extintor sin obstrucciones. Lo anterior con fin de disminuir los riesgos a la seguridad de las personas.
- Para que se revise la posibilidad de considerar para el Archivo, la implementación de películas de seguridad para aumentar la protección de vidrios en dicho espacio, teniendo en cuenta que al presentarse manifestaciones se disminuyen los riesgos de ruptura de los mismos.
- Para que se actualicen los procedimientos de Gestión de archivo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- Para que se revisen metas de los indicadores, de manera que sean retadoras y alcanzables que permitan tomar decisiones.

## Interacción Social Laboratorios.

a. Es importante que se fortalezcan las buenas prácticas de laboratorio, de manera que se disminuyan los riesgos de accidentes y de errores humanos:

- identificación muestras área de balanzas y de los patrones de calibración-verificación
- identificación de las fechas de apertura de los reactivos
- uso vidriería despicada
- identificación de churruscos
- frecuencias de inspección en el almacenamiento de sustancias químicas (derrames de aguas por efectos del clima)
- uso de estibas contenedores (recipiente para deposito en caso de derrames)

b. Es importante que se revisen otras formas de recopilar la satisfacción de los clientes, ya que la encuesta no es el único método, existen otros como: la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales; adicionalmente, teniendo en cuenta que los clientes no son oportunos en la respuesta y se debe estar haciendo demasiados seguimientos, con el fin de facilitar el análisis y evaluación para la toma de decisiones.

## Laboratorios.

Es necesario que revisen las condiciones de almacenamiento de los residuos de sustancias químicas usadas en las prácticas de los laboratorios publicando la matriz de compatibilidad de químicos, así como las condiciones de ambiente ya que hay presencia de humedad en Laboratorio, de manera que se disminuyan los riesgos de seguridad y salud de las personas.

## Facultad de Artes.

- Es importante que se identifiquen los equipos de que se encuentran en los talleres de la Facultad de Artes, con el fin de facilitar su ubicación.
- Se debería revisar el espacio de almacenamiento de la pipeta de gas usada en el taller de joyería, ya que actualmente se encuentra dentro del mismo taller, de manera que se disminuyan los riesgos a la seguridad de las personas.

- Para que se coordine con Servicios Generales el despeje la zona en la que se tienen mesas que han sido reemplazadas por nuevas y las cuales se van a disponer, de manera que se de celeridad a dicho traslado a al lugar correspondiente.
- En la sede de Música del Centro, es importante considerar un adecuado material aislante ya que la instalación de unos pocos panales, no están garantizado la función de aislar, además que puede mejorar por la estética que se debería tener en un salón de clase de música de tan prestigiosa Universidad.

#### Gestión Jurídica.

Se deberían incluir los tiempos en el procedimiento, así como las disposiciones para mantener abierto y el tiempo de cierre, de manera que se facilite el control y el seguimiento a los responsables.

#### Gestión Documental.

- Es importante tapar los tomacorrientes del sitio de lavado de manos, así como también identificar las zonas de bodega y lavado de manos y mantener el extintor sin obstrucciones. Lo anterior con fin de disminuir los riesgos a la seguridad de las personas.
- Se debería considerar para el Archivo, la implementación de películas de seguridad para aumentar la protección de vidrios en dicho espacio, teniendo en cuenta que al presentarse manifestaciones se disminuyen los riesgos de ruptura de los mismos.
- Para que se actualicen los procedimientos de Gestión de archivo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- Es necesario revisar las metas de los indicadores, de manera que sean retadoras y alcanzables que permitan tomar decisiones.
- Es importante instalar un termohigrómetro en el Archivo, con el fin de facilitar el monitoreo de la temperatura y el % de humedad relativa del espacio para disminuir los riesgos de daños y pérdidas de documentos.

#### Información y tecnología: Sección Sistemas de Información Centro de Informática

- Para que se incluya las tendencias de la mejora en lo sistemas de la encuesta, para conocer la evolución o involución.
- Se debería revisar el indicador de satisfacción y sus mejoras en el tiempo, ya que se toman acciones que no quedan reflejadas en el resultado, así como también es importante separa la información de los estudiantes que mencionan temas que competen a otras dependencias.
- Para que se revisen los controles de los riesgos de amenaza biológica, ya que estos se han actualizado en el proceso, con el fin de disminuir la probabilidad de materialización.

#### Compras y Contratación.

- Es importante la redacción de los riesgos de proceso, de manera que se facilite la comprensión para el tratamiento correspondiente.
- Para que se considere una herramienta tecnológica para la evaluación de los proveedores, teniendo en cuenta que se tienen más de 800, de manera que se facilite y agilice la gestión a los responsables.

#### Gestión Humana.

- Para que se revise la posibilidad de tener una herramienta para la suma de los años de la experiencia que demuestran las personas y así facilitar la confirmación del cumplimiento de los requisitos del perfil.

- Es importante revisar el cargo de Conductor, ya que se está requiriendo Quinto Año de primaria y lo más importante para estos cargos es la experiencia, con el fin de facilitar la selección.
- Sería importante que se continúe con la gestión un plan de capacitación para cargos como Servicios Generales, Conductores, Portería, entre otros, porque estos cargos requieren también mantener y mejorar sus competencias.
- Aun cuando ya que se cuenta con un proyecto de mejora del archivo de las hojas de vida, es importante que se revise la posibilidad de, con los recursos actuales, organizar dichos documentos, de manera que se disminuyan los riesgos de accidentes a las personas, de daños, de pérdidas.
- Para que se continúe revisando los indicadores del proceso de Talento Humano, de manera que se facilite demostrar la gestión del proceso. Se podrían considerar revisar indicadores de eficiencia.

#### Gestión del Riesgo.

Para que se difundan las oportunidades institucionales a los procesos del SGC, de manera que se garantice la toma de conciencia frente a los objetivos trazados por la Institución.

#### Todo el SGC.

- Se debería reforzar con los procesos del SGC la metodología para de toma de acciones correctivas y particularmente las fuentes (ej. quejas, servicios no conformes, incumplimientos de indicadores, no conformidades, incumplimientos en procesos, etc.) para tomar dichas acciones, con el fin de facilitar y documentar el tratamiento de los problemas que se presentan.
- Es importante revisar el procedimiento de control información documentada en lo que se refiere al control del original firmado y las copias impresas no controladas GCPR06, con el fin de garantizar el uso del documento actualizado en los procesos.
- Se debería incluir la política de calidad en las presentaciones realizadas por los procesos, ya que actualmente se tiene misión y visión de cada Facultad, ya que dicha directriz también hace parte de la estrategia institucional.