

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</p>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 7
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Soporte a procesos misionales	Auditoría N°:	9
Sub Proceso:			
Fecha:	15-marzo-2021 al 17-marzo-2021	Lugar :	Plataforma Zoom

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

AUDITOR (ES):	
NOMBRE	CARGO
Mario Mora	Funcionario Laboratorios
Esperanza Aguilar Martínez	Directora División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación - DAAC
Jeaninne Revelo	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación - DAAC
Sandra Ordoñez Cerón	División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
Jenny Luna Eraso	Oficina de Planeación y Desarrollo
Carolina Cabrera Luna	Oficina de Planeación y Desarrollo
Mariana Pastas Castro	Unidad de Archivo y Correspondencia

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Gonzalo Hernández	Coordinador del Aula de Informática
Jhon Fredy Montenegro	Administración Servicios de Soporte y Mantenimiento
Pablo Andrés Vaca	Administración Red de Datos
Diego Camilo Benavides	Administración Centro de Datos
Ader Burbano Guerrero	Administración Red- Infraestructura
Gloria Hurtado	Secretaria
Adriana Medina	Directora Biblioteca
Christian Alexis Solarte Palacios	Procesos Informáticos
Jesús Quiñonez	Auxiliar de Biblioteca
Sonia Ximena Delgado	Jefe de Sección de Laboratorios y Equipos
Oswaldo Eduardo Arcos Patiño	Técnico de Laboratorios
Yulieth Viviana Castillo Rodríguez	Técnico de Laboratorios Área de Biología
Camilo Lenin Guerrero Romero	Técnico
James Perengüez López	Laboratorista Área Física
Mario Mora	Técnico de Laboratorio
Edgar Mauricio Rodriguez Valencia	Biólogo - Técnico Laboratorio
Ingrid Vanessa Usbekc López	Técnico de Laboratorio
Leidy Yurani Bolaños Ramirez	Técnico de Laboratorio de Docencia de Química
Yanet Del Carmen Gomez Bolaños	Técnico Depósito de Reactivos
Natalia Mosquera Quintana	Técnico Depósito de Reactivos



FORTALEZAS

AULA DE INFORMATICA

1. La auditoría empezó a las 9:00 am, con la participación de todos los auditados citados, los cuales autorizaron la captura de pantallas
2. La dependencia Aula de Informática ha promovido a través de sus diferentes mecanismos de comunicación la política de No imprimir documentos alineándose así con los objetivos ambientales del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño.
3. Es importante destacar la inversión económica hecha por el Aula de Informática, para aumentar la disponibilidad de salas Zoom facilitando así la prestación de servicios virtuales a toda la comunidad universitaria.
4. Se llevó a cabo una adecuada planificación de compras en lo referente a periféricos (cargadores pc portátiles, audífonos) y dispositivos de comunicación (antenas) para garantizar una eficiente comunicación en la prestación de servicios virtuales a toda la comunidad universitaria.
5. Se debe resaltar que algunos de los funcionarios que hacen parte de la dependencia Aula de Informática, se encuentran cursando estudios de Maestría en áreas afines a sus funciones.
6. La dependencia Aula de Informática actualiza y documenta sus procedimientos, evidenciando así la mejora continua en sus procesos. El procedimiento Correo Electrónico se desarrolla de acuerdo con los pasos mostrados en el procedimiento documentado.

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

1. Se destaca la disposición, interés y compromiso para atender la auditoría, lo cual contribuyó a realizar la auditoría de manera eficaz y observar el avance en los procesos.
2. Es de resaltar que se haya continuado con la prestación del servicio de Biblioteca, aún en tiempo de pandemia principalmente con el servicio de bases de datos y servicios digitales.
3. La verificación del inventario físico del material bibliográfico para tener un control sobre la cantidad y calidad de libros, revistas y otros que conserva la Biblioteca no se ha continuado hasta la fecha debido a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional según el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.
Así mismo, en el procedimiento de Elaboración de Informes (punto 5. a) - Resultados se contempla el Listado de inventario de material bibliográfico.
4. La Biblioteca Alberto Quijano Guerrero cuenta con una presentación de la dependencia, la cual fue socializada en la auditoría interna, y contiene información acerca de: **Información general** en la que se destaca la historia, misión, visión, organigrama y el talento humano que conforma el equipo de trabajo. En la Biblioteca se encuentran todos los bienes bibliográficos, audiovisuales y computacionales adquiridos o desarrollados en la Alma Mater, los que se constituyen en patrimonio de la Institución y para los cuales esta unidad se declara en su custodia. **Organización** en la que refiere las secciones, la hemeroteca, Tesis y Referencia y Sistemas. Además, existen diversas colecciones. **Servicios** cuenta con: *i)* bases de datos: MULTILEGIS, LEGISCOMEX, EBSCO, JSTOR, AMBIENTALEX, NAXOS, GALE, SCOPUS y SCIENCE DIRECT, entregan relación de las mismas con información de la vigencia y fechas de vencimiento; *ii)* Capacitación a usuarios; *iii)* Afiliación a la Red de Bibliotecas; *iv)* Convenio con la RED UREL; *v)* Libros y Revistas Electrónicas; *vi)* Préstamo Interbibliotecario; *vii)* La página Web; *viii)* Reglamento Interno; *ix)* Portafolio de servicios; *x)* Uso de Casilleros; *xi)* Horario de atención.
5. En el ejercicio de la auditoría interna, se socializó por parte del equipo auditado, la ruta para acceder a los servicios en línea, ingresando a la plataforma Sapiens.
6. El equipo auditado presenta un video con imágenes de la infraestructura de la Biblioteca y el ingreso a la misma.



FORTALEZAS

7. Cabe resaltar la colección de Autores Nariñenses que se constituye en patrimonio documental y la cual está determinada por contenidos o autores de la región, producción científica y producción literaria.
8. Para facilitar el apoyo a los estudiantes en su gestión para la graduación, la Biblioteca recepciona las tesis de grado, en formato PDF, las cuales son subidas a la plataforma previa revisión.
9. La Biblioteca cuenta con un sistema propio para la consulta en línea, se viene trabajando de manera coordinada con el personal del Centro de Informática para implementar un nuevo sistema con mayor capacidad. De igual manera se están realizando pruebas para migrar a un sistema más didáctico.
10. La Biblioteca cuenta con un Plan de Capacitación dirigido al personal interno de la Biblioteca de la Dependencia y a la comunidad de docentes y estudiantes de la Universidad de Nariño de las áreas de conocimiento. El objetivo del plan es “Desarrollar en toda la comunidad académica de la Universidad de Nariño, habilidades de búsqueda y uso crítico de la información, partiendo del uso y manejo correcto de las herramientas y recursos de información dentro y fuera de la Biblioteca, como apoyo al proceso de formación académica e investigativa”. En cuanto a las capacitaciones a los funcionarios de la Biblioteca, se implementan jornadas para fortalecer los conocimientos informáticos especialmente en el manejo de datos, dichas capacitaciones se realizan desde el año 2020.
De otra parte, en el procedimiento Formación de Usuarios que en el primer momento los programas académicos solicitan la capacitación, posteriormente la dependencia realiza de manera virtual, y los soportes de evidencias son los listados de asistencia.
11. Se cuenta con un video de capacitación a usuarios para mejorar las habilidades de búsqueda y uso crítico de la información, partiendo del uso y manejo correcto de las herramientas y recursos de información dentro y fuera de la Biblioteca, como apoyo al proceso de formación académica e investigativa.
12. El proceso de depuración de la colección existente en Biblioteca continua en el 80% de verificación. Se evidencia en el procedimiento: Preservación y Mantenimiento de Material Bibliográfico cuyo objetivo es *“Realizar, de forma oportuna y continua la recuperación del material bibliográfico a disposición de la biblioteca, de manera que la colección se encuentre en óptimas condiciones para proporcionar el servicio eficiente y se cumpla con las necesidades de la comunidad universitaria.”*
El procedimiento inicia con el diagnóstico del estado actual del material bibliográfico, posteriormente se ubica el material deteriorado y se retira de la colección para proceder a identificar el tipo de daño y si se puede recuperar dicho material se realiza el proceso de curación del mismo.
13. En la auditoria en sesión remota la Líder del Proceso refiere la implementación de la Sección de Conservación, Mantenimiento y Preservación de Material Bibliográfico contemplado en el Artículo 3 numeral 8 del capítulo I del Reglamento de la Biblioteca Alberto Quijano Guerrero. Sección que tiene a cargo *“(…) realizar los procesos operativos de la limpieza, depuración, mantenimiento, conservación y preservación del buen estado dentro de la colección.”*

LABORATORIOS DE DOCENCIA

1. La auditoría se llevó a cabo a tiempo con la participación de los funcionarios de laboratorios y la jefe de la Sección.
2. La unidad cuenta con talento humano capacitado y comprometido tanto con el desarrollo de las actividades propias de la unidad como para la implementación del sistema integrado de gestión.
3. En la caracterización abordaron los usuarios externos de entidades públicas y privadas como partes interesadas con sus respectivos requisitos y necesidades.
4. En los laboratorios de docencia cuentan con un direccionamiento estratégico completo, en el que conocen su razón de ser y lo que quieren lograr a futuro.
5. Se han adelantado acciones eficaces para mitigar los riesgos definidos en el año 2020, entre las cuáles

**FORTALEZAS**

- se destacan la elaboración del Protocolo para la Gestión del Riesgo ante SARS CoV-2 (COVID-19) Sección de Laboratorios, Campus Torobajo.
6. Se evidencia el compromiso en el fortalecimiento del talento humano tanto del personal docente como administrativo a través de la planificación y ejecución de capacitaciones que permiten el mejoramiento continuo de su servicio, y para el cuidado de su salud.
 7. Cuentan con un Plan de Capacitación que está en permanente actualización.
 8. Teniendo en cuenta el Protocolo de Bioseguridad Institucional y las directrices establecidas por el Comité de Contingencia, han ejecutado el procedimiento correctivo pertinente para atender posibles casos de contagio, salvaguardando así la salud de todo el personal de la Sección de Laboratorios.
 9. Optimización de los mecanismos de comunicación con los usuarios, a través de la creación de un canal de Youtube, en el que actualizan los videos de prácticas académicas remotas.
 10. Implementación del Sistema de Información Integrado de la Universidad de Nariño – SAPIENS, para la Gestión del Riesgo y de Planes de Mejoramiento.
 11. Adecuan el seguimiento y medición de sus procedimientos de acuerdo al contexto de la Pandemia por SARS CoV-2 (COVID-19), obteniendo un indicador referente a la satisfacción de los usuarios de prácticas virtuales.
 12. Han avanzado significativamente en la elaboración del reglamento aplicable a la Sección de Laboratorios y Equipos, referente al nuevo Estatuto Institucional.
 13. Modificaron el procedimiento LBE-SPM-PR-05 de acuerdo a los requerimientos de la Sección, abordando el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de laboratorio

OPORTUNIDADES DE MEJORA**AULA DE INFORMATICA**

1. El Aula de Informática debe establecer procedimientos que permitan articularse con la oficina de Almacén y Suministros y el Sistema de Gestión Ambiental para almacenar y disponer de manera adecuada los residuos electrónicos provenientes de los equipos de cómputo e informáticos.
2. De acuerdo con el nuevo estatuto General de la Universidad de Nariño, el Aula de Informática deberá referirse con la nueva denominación “Oficina de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones” y habrá que actualizar su documentación oficial e información en su sitio web.
3. Para llevar una adecuada gestión de inventario de la infraestructura tecnológica de la dependencia Aula de Informática se hace necesario diseñar junto con la oficina de Almacén y suministros un nuevo formato que se adecue a las necesidades de la dependencia donde se puede generar la hoja de vida de los equipos e historiales de servicio.
4. Para el año 2020 no se evidenció capacitaciones al personal del Aula de Informática de acuerdo a su perfil. Es necesario para el año 2021 diseñar el plan de capacitaciones que garantice la apropiación de conocimiento al talento humano de la dependencia.
5. Se evidencia el diseño de encuestas de satisfacción para la prestación del servicio de asignación de salas zoom semestre A 2020, sin embargo es conveniente documentar un procedimiento y diseñar el Manual de Indicadores correspondiente para realizar el seguimiento y mejora de la prestación del servicio para el semestre B de 2020.
6. La Universidad dispone en el Sistema Integrado de Información, los módulos para la implementación, seguimiento y control de Planes de mejoramiento y Gestión de riesgos, los cuales no han sido aprovechados en su totalidad por parte de la dependencia.

BIBLIOTECA ALBERTO QUIJANO GUERRERO

1. Debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional según el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 generada por el COVID-19 la auditoria se realizó



OPORTUNIDADES DE MEJORA

de manera virtual. Se sugiere que se centralice la información en medio digital.

- 2. Es necesario contar con el inventario físico del material bibliográfico y completar la depuración de la colección.
- 3. En el video sobre la infraestructura de la Biblioteca y el acceso a la misma, incluir narrativa con las explicaciones de los distintos sitios en donde se prestan los servicios a los usuarios de la dependencia.

LABORATORIOS DE DOCENCIA

- 1. A pesar de que cuentan con una ruta de trabajo aprobada por Vicerrectoría Académica, ésta no se especifica en un Plan de Acción que evidencie su seguimiento.
- 2. En los componentes de la matriz de riesgo se observa con calificación baja los riesgos identificados, situación que no permite verificar la trazabilidad de la gestión realizada para su prevención.
- 3. No se encuentran identificados la totalidad de riesgos a los que se ven expuestos los Laboratorios de Docencia como, por ejemplo, el riesgo de contagio por SARS CoV-2 (COVID-19).
- 4. En el normograma no se observa un acápite que incluya las normas relacionadas con la situación de emergencia sanitaria por SARS CoV-2 (COVID-19) que aplican a la Sección de Laboratorios.
- 5. Se observó que no hay un plan o programa de aseguramiento metrológico que permita mantener sus equipos e instrumentos calibrados adecuadamente; es importante tener en cuenta que en el mantenimiento de los equipos e instrumentos no se debe hacer calibración.
- 6. Se evidencia que los Laboratorios de Docencia no existe un avance para el control de las salidas no conformes, debido a la falta de claridad de los conceptos.
- 7. A pesar de que cuenta con un Plan de Mejoramiento actualizado y con sus respectivos soportes de seguimiento, se observó que existen acciones con fecha de cierre de octubre de 2020 con un porcentaje menor al 100% de cumplimiento. Para ello es necesario documentar la justificación de su porcentaje de avance.
- 8. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el indicador nivel de satisfacción, se puede observar que a pesar de tener un porcentaje de cumplimiento del 81%, hay puntos críticos de evaluación en los ítems 8 y 10, los cuales no cuentan con análisis de causas, así como para la determinación de las acciones necesarias para mejorarlos o corregirlos.
- 9. Es necesario implementar un indicador de seguimiento detallado con respecto al Plan de Capacitaciones implementado respecto a: (qué capacitaciones, cuántas personas asistieron, observaciones de capacitaciones recibidas y cuándo se realizaron) de las capacitaciones realizadas que permita evidenciar la eficacia de las actividades de formación.

NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDADES				
Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		Tipo de Hallazgo		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	

**ELABORADO POR:**

CARGO:	Funcionario Laboratorios	Directora División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación - DAAC
NOMBRE:	Mario Mora	Esperanza Aguilar Martínez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación - DAAC	Auditor Interno - División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
NOMBRE:	Jeaninne Revelo	Sandra Ordoñez Cerón
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	Carolina Cabrera Luna	Jenny Luna Eraso
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO:	Auditor Interno - Unidad de Archivo y Correspondencia	
NOMBRE:	Mariana Pastás Castro	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2021-04-09	2021-04-09

REVISADO POR:

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

APROBADO POR:

CARGO :	Jefe Aula de Informática	Directora Biblioteca
NOMBRE:	Gonzalo Hernández	Adriana Medina
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
CARGO :	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos	
NOMBRE:	Ximena Delgado	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2021-05-03	

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

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



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

Código: SGC-FR-30

Página: 7 de 7

Versión: 10

Vigente a partir de: 2020-05-04

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

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