

 <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 3
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

Proceso:	Gestión de Recursos Físicos	Auditoría N°:	10
Sub Proceso:	Servicios Generales		
Fecha:	26-05-2022	Lugar:	Oficina de Servicios Generales

Objetivos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño. 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
María Angélica Insuasty Cuéllar	Auditor Interno – Jefe de Control Interno
Carlos Esteban Cajigas A	Auditor Interno – Director Departamento Jurídico
Jhon Montenegro	Auditor Interno Observador

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Patricia Urbina	Jefe Servicios Generales
Personal de Apoyo del Área	

FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La auditoría se realizó con la participación de todos los funcionarios de Servicios Generales y la jefa de la sección, en el horario establecido, manteniendo los protocolos de bioseguridad. 2. Se destaca la misión de la dependencia, la cual es brindar apoyo a la comunidad universitaria mediante la planificación, organización, control y evaluación del cumplimiento de las actividades programadas para garantizar los servicios de vigilancia, aseo, mantenimiento y transporte a todas y cada una de las dependencias universitarias. 3. El compromiso del equipo de trabajo con el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. 4. La Sección cuenta con talento humano que se ha ido superando a través de la formación académica, lo que ha dado lugar al mejoramiento del proceso. 5. La oficina de Servicios Generales presta un importante apoyo para el cumplimiento de los procesos misionales, de apoyo y direccionamiento estratégico. 6. La organización, actualización y sistematización de los procedimientos de: Mantenimiento de Parque Automotor, código SSG-REF-PR-06, Coordinación de Transporte Entrada y Salida de Vehículos código SSG-REF-PR-08, Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura Física código SSG-REF-PR-09, Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de la Universidad de Nariño código SSG-REF-PR-10. 7. Se revisa el Plan de Compras de Servicios Generales, demostrando gran organización en la manera como se presupuesta el gasto y se realizan las obras de mantenimiento preventivo y correctivo de la universidad. 8. Las practicas académicas que requieren el servicio de transporte, son priorizadas de acuerdo a la justificación soportada por los diferentes programas y su Líder que generalmente es un docente



Universidad del Nariño
FUNDADA EN 1984

FORTALEZAS

responsable.

9. Se evidencian los indicadores del Proceso y sus manuales respectivos, los cuales se clasifican en seguimiento a cada tipo de mantenimiento y Nivel de Satisfacción de los servicios prestados desde cada área de Servicios Generales.
10. Las practicas académicas se reactivan a partir del mes de septiembre 2021, por medio de circular conjunta 001 donde habilita el proceso de solicitud de transporte a través de la página web: www.udenar.edu.co, en el link: Dependencias/Servicios Generales y Mantenimiento/Solicitudes/Practicas académicas: Desde el día 20 de septiembre - Hasta el día 15 de octubre de 2021. Aclarando que las salidas solo se harán dentro del Departamento de Nariño.
11. Se evidencia el diseño e implementación del Módulo Mantenimiento y/o Adecuación Infraestructura Física del Sistema de Información Sapiens, que permite controlar de manera eficaz y eficiente las solicitudes de mantenimiento dejando la trazabilidad desde la solicitud hasta la evaluación del Nivel de Satisfacción.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se debe realizar el control de la prestación del servicio, garantizando la trazabilidad desde la recepción hasta la evaluación de la satisfacción, específicamente para los casos de mantenimiento correctivo, para lo mencionado, se recomienda jornadas de reinducción para que los que solicitan los servicios de la dependencia evalúen y cierran las solicitudes en el sistema SAPIENSA satisfactoriamente.
2. Se recomienda seguir realizando el Plan de Mantenimiento preventivo de la infraestructura, pero con el acompañamiento del Fondo de Construcciones, lo cual permitirá la orientación adecuada de los recursos y la prestación del servicio.
3. Revisar el seguimiento a nuevos indicadores, que permitan evidenciar los resultados en las actividades de vigilancia y las labores de conserjería.
4. Revisar lo correspondiente a la organización de los turnos de vigilancia, evitando en todo momento los daños antijurídicos para la universidad.
5. Tomar medidas para que la atención del conmutador vaya de la mano del sistema de atención que se realiza desde la Oficina de Telecomunicaciones e infraestructura, de tal manera que los resultados sean más efectivos para la atención al ciudadano y partes interesadas pertinentes.

NO CONFORMIDADES

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

 Universidad del Mar FUNDADA EN 1994	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 3
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2020-05-04

ELABORADO POR:		
CARGO:	Auditor Interno	Auditor Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar	Carlos Esteban Cajigas Álvarez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2022-06-01	

REVISADO POR:		
CARGO:	Profesional Sistema Integrado de Gestión	
NOMBRE:	Iván Mera	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2022-06-01	

APROBADO POR:		
CARGO:	Jefe Servicios Generales	
NOMBRE:	Patricia Urbina	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	2022-06-01	

SEGUIMIENTO DESPUÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

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

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