

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1964	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 5
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 2018-09-

<b>Proceso:</b>	Soporte a Procesos Misionales	<b>Auditoría N°:</b>	10
<b>Sub Proceso:</b>	Laboratorios de Docencia		
<b>Fecha:</b>	2022-05-24	<b>Lugar:</b>	Auditorio Laboratorios Especializados

<b>Objetivos:</b>	1. Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la 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
<b>Criterio:</b>	- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 - Manual de Calidad - Procedimientos
<b>Alcance:</b>	Aplica para los Laboratorios de Docencia de la Universidad de Nariño.

<b>AUDITOR (ES):</b>	
NOMBRE	CARGO
Giraldo Javier Gómez	Auditor Interno - División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
Jenny Luna Eraso	Auditor Interno - Oficina de Planeación y Desarrollo
Carolina Cabrera Luna	Auditor Interno - Oficina de Planeación y Desarrollo – Sistema de Gestión Ambiental
Adriana Guerrero	Auditor Interno – Seguridad y Salud en el Trabajo

<b>AUDITADO (S):</b>	
NOMBRE	CARGO
Vilma Gómez	Jefe de Sección de Laboratorios y Equipos
Amparo Margot Guevara Melo	Técnico de Laboratorios
Angélica María Delgado Jurado	Técnico de Laboratorios
Oswaldo Eduardo Arcos	Técnico de Laboratorios
Natalia Andrea Mosquera Quintana	Técnico de Laboratorios
Ángela Zambrano Figueroa	Técnico de Laboratorios
James Pereguez López	Técnico de Laboratorios
Camilo Lenin Guerrero	Técnico de Laboratorios
Alexander Beltrán	Técnico de Laboratorios
Mario Mora	Técnico de Laboratorios

<b>FORTALEZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Se destaca la disposición y compromiso de las personas que recibieron la auditoria, esto contribuyo a realizar un diagnóstico que posibilita el mejoramiento continuo del proceso de Soporte a Procesos Misionales Laboratorios de Docencia.</li> <li>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.</li> <li>En los laboratorios de docencia cuentan con un direccionamiento estratégico soportado en el cumplimiento de un 95% del Plan de Acción 2021 y la aprobación del Plan de Acción 2022 por parte del Consejo de Administración.</li> </ol>



**FORTALEZAS**

4. 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.
5. La actualización del Plan Tarifario de los diferentes servicios que presta Laboratorios.
6. El espacio físico de los Laboratorios que posibilita la atención de prácticas académicas bajo condiciones físicas adecuadas y en la búsqueda del mejoramiento continuo con adaptaciones, mejoras y la señalización, dotación de insumos, reactivos, equipos y vidriería
7. La planificación eficiente de las prácticas académicas correspondiente a la programación de los horarios y espacios físicos para la atención de la totalidad de las prácticas de laboratorio, evidenciando los siguientes instrumentos de control y seguimiento: Solicitud de Prácticas de Laboratorios del 15 de marzo de 2021, la programación y horarios de Prácticas de Laboratorios revisada y aprobada.
8. Los procesos de inducción a los estudiantes al iniciar las prácticas académicas, como se evidencia en el registro de asistencia del 17 de agosto de 2021, en el auditorio Tecnológico.
9. La inversión en equipos a través de los proyectos presentados y aprobados en el Plan de Fomento a la Calidad 2020 y 2021, para la atención de las prácticas académicas, así como también los planes de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos garantizando disponibilidad.
10. Los procesos de capacitación permanente en los funcionarios de Laboratorios con el fin de garantizar eficacia en el desempeño de sus funciones, la gestión del riesgo y el buen ambiente laboral, entre los programas de capacitación desarrollados se encuentran el manejo del estrés, la comunicación asertiva y acoso laboral.
11. La ejecución de los proyectos de Plan de Fomento a la Calidad, de conformidad con los lineamientos del estatuto y manual de contratación de la Universidad y en cumplimiento de los principios de planeación, economía, responsabilidad y transparencia para garantizar la prestación de los servicios de laboratorio de manera eficaz, eficiente y efectiva.
12. Los laboratorios cuentan con los insumos necesarios para la prestación del servicio en cada semestre académico que garantiza el cumplimiento de las competencias de formación de los estudiantes de la Universidad.



**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. El seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador de Nivel de Satisfacción ha ido incrementando, es necesario reevaluar los factores de la encuesta estudiantil, docente y de laboratoristas, además se solicita sistematizar el proceso de aplicación de encuestas utilizando las herramientas que ofrece sapiens.
2. Es necesario realizar el seguimiento a la entrega y cumplimiento por parte del personal de Laboratorios la entrega y elaboración de los informes de gestión en los tiempos establecidos para la toma de decisiones como un ejercicio de autoevaluación y autorregulación de la gestión realizada.
3. La capacitación en las herramientas de Plan de Mejoramiento y Matriz de Riesgos que permita la identificación y análisis de riesgos y oportunidades de mejora para la prestación de eficaz, eficiente y efectiva de los servicios de los Laboratorios de Docencia.
4. El Control de los Servicios no conformes, se evidencia el servicio no conforme de incumplimiento en la entrega de la programación de las prácticas académicas por parte de los docentes.
5. La falta de lineamientos para la distribución de las prácticas académicas a los funcionarios de laboratorios.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1964	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 5
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 2018-09-

<b>NO CONFORMIDADES</b>						
<b>Requisito</b> Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma				<b>Tipo de Hallazgo</b>		<b>Descripción de la No Conformidad/Evidencia</b>
ISO 9001:2015	NTC ISO/IEC 17025	NTCGP 1000:2009	¿OTRO (A)? CUAL	No Conformidad	No Conformidad Menor	
8.5.1					X	No se han implementado actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control en la Prestación del Servicio de Prácticas Académicas: Se evidencia en la carpeta correspondiente al técnico de Laboratorios Ángel Zamora, que no se realizó el registro del seguimiento de las prácticas académicas de Química a su cargo.

#### **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 Versión 5”**.

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 sigcaudenar@gmail.com; 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.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1964	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD  <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS</b>	Código: SGC-FR-30
		Página: 5 de 5
		Versión: 9
		Vigente a partir de: 2018-09-

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo	Auditor Interno – Oficina de Planeación y Desarrollo
<b>NOMBRE:</b>	Jenny Luna Eraso	Carolina Cabrera Luna
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>CARGO:</b>	Auditor Interno - División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Auditor Interno – Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>NOMBRE:</b>	Giraldo Javier Gómez	Adriana Guerrero
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2022-05-24	

<b>REVISADO POR:</b>	
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2022-05-24

<b>APROBADO POR:</b>	
<b>CARGO :</b>	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos
<b>NOMBRE:</b>	Vilma Gómez
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2022-05-24