

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	Soporte a Procesos Misionales	Auditoría N°:	13
Sub Proceso:	Sección de Biblioteca		
Fecha:	03-03-2025	Lugar :	Biblioteca Alberto Quijano

Objetivos:	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. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 3. Identificar las acciones de mejora en las unidades académicas y administrativas.
Criterio:	- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. - Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano Decreto 943 de 2014. - Manual de Calidad - Procedimientos. - Normatividad interna y externa aplicada en Instituciones de Educación Superior.
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
Viviana Montúfar Vallejo	Auxiliar Administrativo
Iván Mauricio Mera Martínez	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Idelfonso Burbano Fajardo	Director Sección de Biblioteca
Diana Eraso	Secretaria Sección de Biblioteca
Juan Esteban Agreda	Ingeniero Sección de Biblioteca

FORTALEZAS
1. Se han desarrollado programas de formación continua para mejorar la competencia del personal. Salud y Bienestar Laboral 16 de abril de 2024 2. Los registros de préstamos, devoluciones y adquisición de material bibliográfico se encuentran correctamente documentados y actualizados, garantizando la trazabilidad y disponibilidad de la información. 3. Se ha identificado un adecuado control de las actividades diarias, minimizando errores y garantizando la eficiencia del servicio. 4. Se han implementado mecanismos eficaces para la atención de quejas y sugerencias, logrando tiempos de respuesta óptimos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA
1. En el mes diciembre 2024, se realizaron acciones preventivas para abordar el problema de humedad en la sala de lectura del segundo piso para prevenir afectaciones en la conservación del acervo bibliográfico y en la experiencia de los usuarios estas no fueron efectivas. Para ello, es conveniente la implementación de medidas correctivas a largo plazo que garanticen la continuidad y calidad del servicio.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	
2.	En el ámbito documental, es importante fortalecer los procedimientos, instructivos y formatos conforme a las nuevas disposiciones del sistema de gestión de calidad y de información.
3.	Es conveniente formalizar una circular conjunta con la dependencia de servicios generales, en lo que se refiere a dar a conocer el procedimiento que debe seguir el personal de vigilancia para la atención de visitantes externos a la biblioteca.
4.	Es importante revisar el procedimiento BIB-SPM-PR-08, Formación de Usuarios incluyendo a los egresados de la universidad con el objetivo de ampliar su cobertura.
5.	Incluir en los listados de asistencia a las capacitaciones en el ítem “tema” formato SGC-FR-02 si el participante es docente, estudiante y/o administrativo, para llevar una mejor trazabilidad de los participantes.
6.	Es relevante incorporar un módulo en el proceso de servicio de biblioteca en sapiens para evaluar la calidad del servicio recibido.
7.	Fortalecer en la matriz de riesgos el campo financiero a los que se enfrenta el proceso de biblioteca.
8.	Para mayor eficacia del indicador de satisfacción es pertinente: - La medición del indicador con periodicidad anual - Verificar la fórmula actual, ya que presenta deficiencias en su rango y en la forma de interpretación.

NO CONFORMIDAD(ES)		
Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la Norma		Descripción de la No Conformidad/Evidencia
Norma	Numeral	

CONCLUSIONES (COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)
En cumplimiento con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se ha llevado a cabo una auditoría interna en la Biblioteca Alberto Quijano Guerrero de la Universidad de Nariño con el objetivo de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y su conformidad con los requisitos normativos e institucionales. Se evidenció un compromiso por parte de la dirección de la biblioteca en la implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Calidad. Se promueve una cultura de mejora continua dentro del equipo de trabajo. Como resultado de la auditoría realizada a la biblioteca Alberto Quijano, se evidencia el cumplimiento de los procedimientos establecidos y el compromiso con la mejora continua en la prestación de los servicios bibliográficos. Se destaca la adecuada gestión de los recursos, la organización del acervo documental y la implementación de buenas prácticas en la atención a los usuarios. Se resalta la actualización y mantenimiento de los procesos administrativos y operativos, garantizando la eficiencia y calidad en el servicio. Las oportunidades de mejora identificadas permitirán fortalecer aún más la

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1984	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 3
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

gestión bibliotecaria, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desarrollo académico de la comunidad universitaria.

Con base en los hallazgos de esta auditoría interna, se concluye que la Biblioteca Universitaria cumple satisfactoriamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se recomienda continuar con las buenas prácticas identificadas y fortalecer las oportunidades de mejora para mantener la eficacia del Sistema y la satisfacción de los usuarios.

ELABORADO POR:		
CARGO:	Administrativo	Profesional
NOMBRE:	Viviana Montúfar Vallejo	Iván Mauricio Mera Martínez
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	07-03-2025	07-03-2025

REVISADO POR:	
CARGO:	Jefe Control Interno y Gestión de Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	31-03-2025

APROBADO POR:	
CARGO :	Director de Biblioteca
NOMBRE:	Idelfonso Burbano Fajardo
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	03-04-2025

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 Sistema Integrado de Información SAPIENS y el formato “**Solicitud de Acciones de Mejora, Preventivas, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08**” para dependencias que lo requieran.

Una vez levantado el Plan de Mejoramiento, el líder del proceso realizará el seguimiento respectivo para su cumplimiento.