 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14


Proceso:	Soporte a Procesos Misionales	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Sección de Biblioteca		
Fecha:	2026-03-03	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
Marcelo Quiñones Guzmán	Profesional Departamento de Contratación
Jhon Fredy Montenegro Rosero	Profesional Sección Infraestructura IT

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Idelfonso Burbano Fajardo	Director Sección Biblioteca
Diana Eraso	Secretaria Sección Biblioteca
Juan Esteban Agreda	Funcionario Sección Biblioteca
Claudia Viveros	Funcionaria Sección Biblioteca


FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> Se evidenció la realización de programas orientados al fortalecimiento del clima organizacional, enfocados en mejorar la motivación, la productividad y el sentido de pertenencia de los funcionarios de la sección. Como parte de estas actividades, el día 20 de junio de 2025 se desarrolló una jornada dirigida al personal, promoviendo la integración y el bienestar laboral. Los registros relacionados con préstamos, devoluciones y adquisición de material bibliográfico se encuentran correctamente documentados y actualizados, lo que garantiza la adecuada trazabilidad, control y disponibilidad de la información. Se cuenta con una biblioteca virtualizada, que permite el acceso a los recursos digitales a través de la plataforma institucional SAPIENS, facilitando la consulta y el acceso a la información por parte de la comunidad universitaria. Se evidencia la inclusión de la población estudiantil con necesidades especiales, mediante estrategias y servicios orientados a garantizar el acceso equitativo a los recursos y servicios bibliotecarios. Se identificó un adecuado control de las actividades diarias, lo cual contribuye a minimizar errores y a garantizar la eficiencia en la prestación del servicio. La generación de paz y salvos bibliotecarios se realiza de manera inmediata a través del sistema de biblioteca, optimizando los tiempos de respuesta y mejorando la atención a los usuarios.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 2 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

FORTALEZAS
<p>7. Las PQRSD'F (Sistema de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) han sido atendidas y resueltas de manera oportuna. A la fecha de la auditoría, no se evidencian casos abiertos sin la respectiva solución, lo cual refleja una adecuada gestión de la atención al usuario.</p> <p>8. Se evidencia la realización de capacitaciones dirigidas al personal docente, administrativo y estudiantil de manera periódica, orientadas a fortalecer el uso adecuado de los servicios y recursos bibliotecarios, de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles. Se destaca especialmente la formación en el uso de bases de datos digitales y en los procedimientos para la solicitud de nuevo material bibliográfico, lo cual contribuye al mejor aprovechamiento de los recursos académicos disponibles.</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>1. El procedimiento de adquisiciones con código "BIB-SPM-PR-01" requiere ajustes según el tipo de adquisición, debido a que actualmente no contempla de manera específica el proceso para la adquisición de material bibliográfico digital internacional. Se recomienda actualizar el procedimiento con el fin de incluir este tipo de adquisiciones, definiendo claramente los pasos, responsables y requisitos correspondientes.</p> <p>2. Se evidencia que el plan de acción de riesgos y oportunidades no presenta un seguimiento incompleto, ya que las acciones registradas no permiten identificar con claridad el avance, cumplimiento o resultado de las actividades planteadas. Se recomienda una actualización constante de las actividades ejecutadas y seguimiento para los cierres de cada acción realizada.</p> <p>3. Los resultados estadísticos de los indicadores requieren una revisión con el acompañamiento de la Oficina de Acreditación, debido a que algunos de los resultados actuales presentan una evaluación porcentual poco consistente en relación con los resultados esperados. Se destaca el caso del indicador denominado "Inversión Sección de Biblioteca", el cual registra un resultado del 145%, situación que podría generar interpretaciones inadecuadas al momento de realizar análisis o tomar decisiones futuras. Por lo anterior, se recomienda revisar la metodología de cálculo y la interpretación de estos indicadores.</p> <p>4. Se evidencia que las escalas de calificación definidas para algunos indicadores no presentan rangos adecuados, lo que limita una valoración proporcional de los resultados. Por ejemplo, en el indicador "Inversión Sección de Biblioteca" se establece un rango de 99% a 100% para la categoría "Muy adecuado", lo cual representa un intervalo muy reducido y poco funcional para la evaluación del desempeño del indicador. Se recomienda revisar y ajustar los rangos de calificación con el fin de garantizar una interpretación más equilibrada y representativa de los resultados.</p>

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

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

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 llevó a cabo una auditoría interna en la Biblioteca Alberto Quijano Guerrero de la Universidad de Nariño, con el propósito de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y su conformidad con los requisitos normativos e institucionales aplicables.

Durante el proceso de auditoría se evidenció el compromiso del equipo de trabajo con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la adecuada prestación de los servicios bibliotecarios. Entre las fortalezas identificadas se destacan la correcta gestión de los registros de préstamos, devoluciones y adquisiciones de material bibliográfico, la disponibilidad de una biblioteca virtual con acceso a través de la plataforma institucional, la atención oportuna de las PQRSD-F y la generación inmediata de paz y salvos mediante el sistema bibliotecario. Asimismo, se resaltan las actividades orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y las capacitaciones dirigidas a docentes, administrativos y estudiantes sobre el uso de los recursos y bases de datos digitales.

Durante la auditoría también se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del seguimiento al plan de acción, la revisión de la metodología de medición y evaluación de algunos indicadores de gestión, y el ajuste del procedimiento de adquisiciones para incluir de manera más clara los procesos asociados a la adquisición de material bibliográfico digital internacional.

En términos generales, se concluye que la Biblioteca Alberto Quijano Guerrero cumple con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, manteniendo buenas prácticas en la gestión de sus procesos y en la atención a los usuarios. Se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y actualización de procedimientos con el fin de optimizar la gestión y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios bibliotecarios.

ELABORADO POR:


CARGO:	Profesional	Profesional
NOMBRE:	Marcelo Quiñones Guzmán	Jhon Fredy Montenegro Rosero
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-12	2026-03-12

REVISADO POR:

CARGO:	Jefe Control Interno y Gestión de Calidad
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-16

APROBADO POR:

CARGO:	Director de Biblioteca
NOMBRE:	Idelfonso Burbano Fajardo
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-27

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 4 de 4
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

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.