


| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1994 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD | Código: SGC-FR-30 |
| | | Página: 1 de 5 |
| | | Versión: 11 |
| | | Vigente a partir de: 2024-11-14 |

| | | | |
|---------------------|--|----------------------|--|
| Proceso: | Gestión Documental | Auditoría N°: | 14 |
| Sub Proceso: | Unidad de Gestión de Archivo y Correspondencia | | |
| Fecha: | 04 marzo de 2026 | Lugar: | Unidad de Gestión de Archivo y Correspondencia |

| | |
|-------------------|--|
| 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. 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: | <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 - 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 |
| Jenny Sorani Zambrano López | Jefe Tesorería |
| Ayda Liliana Joajino Mingán | Profesional Tesorería |

| AUDITADO (S): | |
|---------------------------------|---|
| NOMBRE | CARGO |
| Sonia Janeth Escobar Ortega | Jefe Unidad de Gestión Documental y Archivo |
| Henry Mauricio Cabrera Barragán | Auxiliar Administrativo UGDA |
| John Alexander Mosquera Popayán | Auxiliar Administrativo UGDA |
| Dylan José Guerrero Aite | Auxiliar Administrativo UGDA |
| Doris Eugenia Guevara | Auxiliar Administrativo UGDA |
| María Fernanda Enríquez Álvarez | Auxiliar Administrativo UGDA |

| FORTALEZAS |
|--|
| <p>La gestión permanente de la jefe de la Unidad de Gestión Documental, ha permitido lograr el acercamiento con la administración central sobre la importancia del desarrollo de comités de archivo, Adicional a ello la asignación de recursos propios para el fortalecimiento de la Dependencia, como resultado la adquisición de elementos necesarios para el mantenimiento y conservación del archivo, tales como deshumidificador, aspiradora especializada, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones para la preservación documental.</p> <p>Durante la auditoría se evidenciaron las siguientes fortalezas en el proceso de Gestión Documental:</p> |



FORTALEZAS

1. **Control de acceso a la información**, mediante restricciones de acceso a los espacios de archivo y control de solicitudes de información.
2. Se evidencia avance en la **implementación de herramientas tecnológicas** para la gestión documental, como el uso de la aplicación Paperless para el escaneo de documentos, así como en la organización de las historias laborales, permitiendo mejorar el control, la trazabilidad y la consulta de la información.
3. **Implementación de medidas de seguridad**, como cámaras internas en las áreas de archivo y acceso restringido a documentación sensible.
4. **Aplicación de encuestas de satisfacción** en servicios como préstamo de expedientes e historias laborales, lo que permite medir la percepción de los usuarios.
5. **La Unidad promueve espacios de capacitación en recuperación documental**, fortaleciendo las competencias del personal en la búsqueda, organización y gestión eficiente de la información, lo que contribuye al mejoramiento continuo de los procesos y a una atención más oportuna de los requerimientos institucionales.
6. **Firma de actas de confidencialidad por parte del personal**, lo cual contribuye a la protección de la información institucional.
7. **Desarrollo de pausas activas y capacitaciones**, que contribuyen al bienestar laboral del equipo de trabajo.
8. **La Unidad ha gestionado la contratación de una funcionaria dedicada exclusivamente a las labores de limpieza y mantenimiento preventivo** de la documentación, lo que evidencia el compromiso institucional con la conservación documental. Aunque la colaboradora no cuenta con formación específica en la materia, la jefatura ha proporcionado las directrices y capacitaciones necesarias para el adecuado desarrollo de sus funciones, en concordancia con lo establecido en la normativa vigente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se evidencia las siguientes oportunidades de mejora.


1. **Fortalecer la infraestructura física del archivo**, debido a la acumulación de fondos documentales que requieren mayor espacio para su almacenamiento adecuado.
2. fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de la página de la Unidad de Gestión Documental y Archivo con el fin de incrementar su consulta y aprovechamiento por parte de la comunidad universitaria.
3. **Centralizar la gestión de archivos institucionales**, ya que actualmente existe documentación ubicada en diferentes dependencias (VIIS, centro, Fondounar y punto de venta), lo que puede generar dispersión de la información.
4. **Fortalecer la digitalización documental**, mediante la implementación de software especializado y equipos tecnológicos adecuados para la preservación digital.
5. **Actualizar procedimientos de gestión documental**, actualmente en proceso de construcción con la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.
6. **Fortalecer el proceso de gestión documental** mediante la elaboración, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD), con el fin de garantizar una adecuada organización, conservación y disposición de la información institucional. Actualmente, la Unidad de Gestión Documental adelanta acciones orientadas al desarrollo e implementación de este instrumento archivístico.
7. se identifica la necesidad de continuar avanzando de manera progresiva en el **fortalecimiento del proceso de gestión documental**, mediante la elaboración e implementación de instrumentos archivísticos como el Plan Institucional de Archivos y la Política de Gestión Documental. Estas acciones permitirán fortalecer el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y consolidar una gestión documental más eficiente y articulada a nivel institucional.
8. Automatizar algunos controles del proceso, especialmente aquellos que actualmente se realizan de forma manual en la entrega de correspondencia.



9. se identifica la necesidad de continuar fortaleciendo el rol de la Unidad de Gestión Documental y Archivo en los procesos de sensibilización en materia de gestión documental, dirigidos a las diferentes unidades académico-administrativas de la institución, con el fin de promover una mayor apropiación y cumplimiento de las disposiciones archivísticas institucionales.
10. Promover el compromiso y la participación activa del personal adscrito al proceso de gestión documental, mediante estrategias de motivación y sensibilización que permitan generar mayor conciencia sobre la importancia de su rol y contribución en el desarrollo de las actividades de la Sección.

NO CONFORMIDAD(ES)


| Requisito Requisito (s) de la Norma, en caso de auditoria combinada o integrada indicar la designación de la Norma | | Descripción de la No Conformidad/Evidencia |
|--|----------------|---|
| Norma | Numeral | |
| ISO 9001 | 7.1.3 | Durante la auditoría interna realizada a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, se evidenció que el área no dispone de equipos de escaneo adecuados para el desarrollo de las actividades de digitalización documental. Existe documentación (nóminas) que se encuentra en formatos que exceden la capacidad de los escáneres convencionales disponibles. Debido a esta limitación, se identificó que el personal utiliza teléfonos celulares personales como herramienta para realizar la digitalización de documentos, lo cual evidencia la ausencia de infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de esta actividad y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma. |
| ISO 9001 | 7.1.3 | Se evidenció que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Universidad de Nariño no cuenta con una infraestructura física plenamente adecuada para el desarrollo de sus actividades. Si bien se han realizado algunas adecuaciones en el archivo rodante y en el área destinada al personal, estas no garantizan condiciones óptimas para la preservación de los documentos ni para la seguridad y salud de los funcionarios que desempeñan sus labores en dicho espacio. |
| | | |

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD | Código: SGC-FR-30 |
| | | Página: 4 de 5 |
| | | Versión: 11 |
| | | Vigente a partir de: 2024-11-14 |

| |
|---|
| CONCLUSIONES (COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR) |
| <p>Se evidencian fortalezas relacionadas con la implementación de controles de seguridad y el desarrollo de actividades de capacitación. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas principalmente con infraestructura física, actualización documental, digitalización de archivos y fortalecimiento de controles automatizados para el manejo de correspondencia.</p> <p>Se observa alta rotación de personal, lo cual requiere mantener procesos permanentes de capacitación y sensibilización en manejo de información confidencial.</p> <p>Acumulación de fondos documentales, que requiere ampliación de espacios de almacenamiento.</p> |

| ELABORADO POR: | | |
|----------------|---|--|
| CARGO: | Auditora Interna – Jefe Sección Tesorería | Auditora Interna – Profesional Sección Tesorería |
| NOMBRE: | Jenny Sorani Zambrano López | Ayda Liliana Joajino Mingán |
| FIRMA: | ORIGINAL FIRMADO | ORIGINAL FIRMADO |
| FECHA: | 2026-03-11 | 2026-03-11 |

| REVISADO POR: | |
|----------------|---|
| CARGO: | Jefe Control Interno y Gestión de Calidad |
| NOMBRE: | María Angélica Insuasty Cuéllar |

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  Universidad de Nariño FUNDADA EN 1954 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD | Código: SGC-FR-30 |
| | | Página: 5 de 5 |
| | | Versión: 11 |
| | | Vigente a partir de: 2024-11-14 |

| | |
|---------------|------------------|
| FIRMA: | ORIGINAL FIRMADO |
| FECHA: | 2026-03-16 |

| | |
|----------------------|---|
| APROBADO POR: | |
| CARGO : | Jefe Unidad de Gestión Documental y Archivo |
| NOMBRE: | Sonia Janeth Escobar Ortega |
| FIRMA: | ORIGINAL FIRMADO |
| FECHA: | 2026-05-12 |

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.