 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 1 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

Proceso:	PROCESO DE APOYO	Auditoría N°:	14
Sub Proceso:	Gestión de Recursos Físicos		
Fecha:	Vigencia auditada: 2025 Ejecución auditoria: 04 de marzo de 2026	Lugar:	Sección de Servicios Generales Almacén e Inventarios

Objetivos:	<ol style="list-style-type: none"> 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. Evaluar que el Sistema de Gestión de Calidad se ha mantenido eficazmente. 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
Chaspuengal Ortega Silvio Nolberto	Profesional OCARA
Insuasty Rosero Leidy Patricia	Coordinadora SGA

AUDITADO (S):	
NOMBRE	CARGO
Alba Patricia Urbina P	Directora SSG
Carlos Andrés Eraso	Supervisor SSG
Edith Soledad Gaviria	Técnico SSG
Catalina Eraso Montufar	Técnico SSG
Carlos Alfredo Rivera	Supervisor SSG
Edwin Albeiro Hurtado	Supervisor SSG
Juan Felipe Botina	Técnico SSG
Deicy Carolina Ricaurte	Técnico SSG
Diego Fernando Aguirre	Auxiliar Administrativo SSG
Herminda Lucia Erazo	Ing. Apoyo SSG
Juan Camilo Cervantes	Técnico SSG
Luis Arturo Rosero	Jefe Almacén e Inventarios
Adriana Revelo Martínez	Técnico Almacén e Inventarios
Mario Fernando Martínez	Técnico Almacén e Inventarios
Juan Felipe Salazar	Auxiliar Almacén e Inventarios
Anderson Andree Quintero	Auxiliar Almacén e Inventarios
Arlon Gómez Barco	Técnico Almacén e Inventarios
Jhon Fredy Sánchez	Técnico Almacén e Inventarios
Alisse López Ceballos	Secretaria Almacén e Inventarios

FORTALEZAS




FORTALEZAS

Servicios Generales

1. La Sección de Servicios Generales, para dar cumplimiento con el objetivo de apoyo a los procesos misionales, ha estructurado su funcionamiento en diferentes áreas: Mantenimiento de infraestructura física, transporte, vigilancia y conserjería. Cada una de las cuales es coordinado por un funcionario, quien ejerce el rol de supervisor, la mayoría de estas áreas a excepción de vigilancia, cuenta con un funcionario adicional; quien apoya las actividades. Esta forma de estructura facilita el cumplimiento de las solicitudes de las diferentes unidades académicas y administrativas, así como la trazabilidad de la información que evidencia la atención de cada uno de los requerimientos
2. Se evidencia que la Sección de Servicios Generales dispone de personal calificado y suficiente para la operación de sus procesos, conformado por 13 administrativos, 97 conserjes distribuidos en las diferentes instalaciones, 9 jardineros, 13 conductores, 124 vigilantes en turnos diurnos y nocturnos y 8 operarios de mantenimiento (4 para mantenimiento y demás actividades de redes eléctricas y 4 para el mantenimiento y demás actividades de redes hidráulicas).
3. El proceso cuenta con un manual de indicador documentado bajo el formato SGC-FR-04 del 21 de junio de 2010, relacionado con el cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física. Se evidenció el seguimiento al indicador, con una meta establecida del 80%, alcanzando resultados de 92,91% en el periodo A de 2025 y 89,06% en el periodo B de 2025, lo cual evidencia un adecuado cumplimiento frente a la meta definida.
4. Se evidencia el seguimiento y control de las actividades realizadas por el contratista externo responsable del mantenimiento de la infraestructura física, mediante registros que incluyen la descripción de las actividades ejecutadas y su respectivo soporte fotográfico, lo cual permite verificar la realización de los trabajos efectuados.
5. Se evidencia que las solicitudes de mantenimiento y los servicios prestados por esta área son gestionados a través de la plataforma SAPIENS, donde las solicitudes realizadas por el personal de las unidades académico-administrativas son registradas, analizadas y atendidas oportunamente. Cuando las solicitudes no corresponden a la competencia del área, estas son redireccionadas a la dependencia correspondiente, informando al solicitante para su respectivo seguimiento.
6. El área de Transporte cuenta actualmente con la supervisión de un profesional en Ingeniería Mecánica, lo cual fortalece la gestión técnica del proceso. La experiencia y formación profesional del responsable favorecen la adecuada planificación, control y mejora de los procedimientos del área, permitiendo establecer y ejecutar planes de acción orientados al mejoramiento continuo del proceso en el corto, mediano y largo plazo.
7. La recepción, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las actividades requeridas por las unidades académicas y administrativa, se llevan a cabo con el apoyo de software específico para cada área. Permitiendo un control en la atención a los diferentes requerimientos. En este sentido se destaca avances importantes en el software utilizado para el registro de las actividades que hacen parte del área de transporte, permitiendo un control en lo referente al parque automotor, asignación del talento humano y demás insumos requeridos para la prestación del transporte.

Almacén e Inventarios

1. Se evidencia el tratamiento de la no conformidad identificada en la auditoría interna del 02-05-2023, relacionada con el registro y seguimiento de las oportunidades de mejora en el sistema SAPIENS. La dependencia realizó el análisis correspondiente y levantó el Formato 08 para documentar la acción implementada, evidenciando la incorporación de estas oportunidades dentro del plan de mejoramiento de 2024 y 2025 con su respectivo soporte en el sistema, contribuyendo al fortalecimiento del proceso de mejora continua.

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 3 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

FORTALEZAS

- Se evidencia la creación del procedimiento y formato de Plan de Compas AYS-REF-FR-29 del 29 febrero de 2026 para la planificación de compras de la dependencia de Almacén e Inventarios, el cual incorpora el análisis histórico de las compras de los últimos tres años mediante cálculos de promedio y desviación estándar para proyectar las necesidades anuales y orientar la atención de nuevas solicitudes.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Servicios Generales

- Fortalecer el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la infraestructura física, incluyendo la definición de la normatividad aplicable, objetivos, alcance, diagnóstico y los procedimientos correspondientes para los diferentes servicios que presta la sección, tales como hidrosanitario, adecuaciones locativas, lavandería, jardinería, cerrajería y carpintería; así como aquellas actividades de mantenimiento que requieran trabajo en alturas, entre otras.

Durante la revisión documental se evidenció que actualmente se cuenta con el documento "Plan de Mantenimiento Institucional", código SSG-REF-FR-05, versión 1 de junio de 2017, el cual no contempla algunos elementos de planificación como la definición de objetivos, limitando la gestión integral del mantenimiento de la infraestructura.

- Actualizar en la plataforma SAPIENS el listado de servicios del área de mantenimiento de la Sección de Servicios Generales, con el fin de que refleje el alcance real de las actividades del proceso. Durante la auditoría se evidenció la existencia de servicios que no presta la sección, como mantenimiento de redes telefónicas, así como la ausencia de otros servicios actualmente ejecutados, tales como lavado de tanques de agua potable y limpieza especializada de archivos y espacios físicos. Fortalecer la información de acuerdo con el alcance de los contratos externos vigentes.
- Actualizar el procedimiento del Plan de Mantenimiento Institucional, con el fin de ajustar su alcance a las responsabilidades reales de la Sección de Servicios Generales, considerando que actualmente el documento contempla de manera general las extensiones de la Universidad de Nariño, mientras que el proceso manifiesta que su gestión se limita únicamente a las instalaciones de la Universidad de Nariño sede Pasto.
- Se evidenció que el proceso de control de las actividades realizadas por el personal de conserjería, particularmente en las labores de limpieza y desinfección de espacios, no cuenta con un procedimiento documentado. Se hace necesario evaluar su formalización para fortalecer la estandarización, seguimiento y control de estas actividades.
- Garantizar el diligenciamiento completo del formato SGA-DIE-FR-01 V3 del 28 de enero de 2025, denominado "Registro de Limpieza y Desinfección de Superficies", asegurando que todos los campos establecidos sean registrados, con el fin de facilitar el control y seguimiento de las actividades de limpieza y desinfección.
- Durante la auditoría se evidenció que no se encuentra registrado en la plataforma SAPIENS el plan de mejoramiento correspondiente al año 2025, lo cual limita el seguimiento y monitoreo de las acciones de mejora del proceso.
- Estandarizar el uso del formato SSG-REF-FR-11 en las hojas de vida del parque automotor, considerando que durante la auditoría se evidenció la utilización de dos versiones del mismo formato en los vehículos OEC 001 y OAK 313 (versión 2 del 1 de marzo de 2010 y versión 4 del 21 de julio de




OPORTUNIDADES DE MEJORA

2016). Se debe garantizar el uso de una única versión vigente, con el fin de realizar el adecuado control de la información documentada.

8. Se evidencia la necesidad de fortalecer la formulación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) con la participación de las diferentes dependencias administrativas de la institución, incorporando la identificación y gestión de riesgos asociados a la seguridad vial, así como la definición de lineamientos para la atención de emergencias e incidentes viales, con el fin de estructurar adecuadamente su implementación, seguimiento y control conforme a la normatividad legal vigente.
9. Se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de evaluación y control del contratista externo encargado del mantenimiento del parque automotor de la Universidad de Nariño, mediante la articulación con el Sistema de Gestión Ambiental SGA para la realización de procesos de auditoría o evaluación al proveedor. Así mismo, se considera pertinente que estos mecanismos queden establecidos dentro de las obligaciones contractuales, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos ambientales y de la normatividad legal vigente aplicable.
10. Durante la auditoría se evidenció que la oficina de Servicios Generales se encuentra en proceso de solicitud de reubicación. El espacio actual fue diseñado para seis (6) funcionarios; sin embargo, actualmente laboran trece (13) personas, lo que limita las condiciones adecuadas de espacio y operación. Es importante continuar con el proceso de gestión para la reubicación del área, con el fin de mejorar las condiciones laborales y organizativas del personal.
11. Se evidencia la necesidad de fortalecer la sistematización de los procesos desarrollados en la Sección de Servicios Generales, con el fin de consolidar y gestionar de manera oportuna la información relacionada con el parque automotor, los servicios de mantenimiento y demás actividades operativas de las áreas. La implementación de herramientas sistematizadas permitiría contar con información actualizada en tiempo real, facilitando el seguimiento de las actividades y apoyando la toma de decisiones institucionales de manera más eficiente y oportuna.

Almacén e Inventarios


1. Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció la presentación del plan de compras correspondiente al año 2025, el cual contempla información histórica de vigencias anteriores; sin embargo, dicha información se encuentra registrada en un formato diferente al establecido en el SGC. Garantizar que el plan de compras sea registrado y gestionado en el formato oficial AYS-REF-FR-29 "Plan de

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
	INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Página: 5 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Compras” del 29 de febrero de 2026, de acuerdo con los criterios definidos en el procedimiento del SGC, con el fin de asegurar la estandarización y control de la información.</p>

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 9001:2015	7.5.3	<p>Durante la auditoría al área de mantenimiento de infraestructura física y transporte se evidenció la utilización de formatos operativos asociados a la gestión del mantenimiento, tales como presupuesto de actividades de mantenimiento, inventario del parque automotor y bitácora de seguimiento diario de actividades, los cuales no se encuentran incorporados ni controlados dentro del sistema de gestión documental, al no evidenciarse codificación, control de versiones ni aprobación formal.</p> <p>Lo anterior evidencia debilidad en el control de la información documentada del proceso, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3 de la norma ISO 9001:2015, relacionado con el control de la información documentada del sistema de gestión.</p>
	6.3	<p>Se evidenció que no se cuenta con el empalme documentado del cargo de supervisión del área de transporte, en el proceso de gestión del área de transporte. Durante el desarrollo de la auditoría se solicitó evidencia de las capacitaciones brindadas a los conductores del parque automotor, sin embargo, el líder del proceso manifestó que dicha información no pudo ser presentada debido a que no se realizó el empalme con el responsable anterior, por lo que actualmente se desconocen las evidencias correspondientes a estas actividades.</p> <p>Lo anterior incumple el requisito 6.3 de la norma ISO 9001:2015 – Planificación de los cambios, el cual establece que la organización debe asegurar que los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realicen de manera planificada y controlada.</p>
	8.5.2	<p>Durante la auditoría se evidenció que no se cuenta con certificados de tratamiento y disposición final ni con la documentación del gestor autorizado para los residuos generados por el contratista externo de mantenimiento, conforme a lo establecido en el formato SGA-DIE-FR-30 del 12 de diciembre de 2024. Se constató que en 2025 se generaron residuos como RCD y luminarias sin evidencia documental de su disposición final, además el personal del área manifestó no disponer de los certificados ambientales correspondientes.</p> <p>Lo anterior limita la identificación y trazabilidad de los residuos, incumpliendo el requisito 8.5.2 de la norma ISO 9001:2015 –Identificación y trazabilidad, que establece que la “La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios”</p>

CONCLUSIONES (COMENTARIO GENERAL DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS A AUDITAR)

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 6 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

La auditoría al proceso de Recursos Físicos evidenció que las dependencias cuentan con estructura organizacional, personal suficiente y mecanismos de seguimiento que permiten el desarrollo de las actividades de mantenimiento, transporte, servicios generales y gestión de almacén. Se destaca el cumplimiento del indicador de mantenimiento de infraestructura por encima de la meta establecida, el seguimiento a las actividades de contratistas y la gestión de solicitudes a través de la plataforma SAPIENS, lo cual contribuye al adecuado funcionamiento del proceso.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades relacionadas con la actualización de procedimientos, fortalecimiento del control documental y estandarización de registros las cuales requieren la implementación de acciones correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y fortalecer la eficacia del SGC en el proceso de Recursos Físicos.


ELABORADO POR:		
CARGO:	Profesional OCARA	
NOMBRE:	Silvio Nolberto Chaspuengal Ortega	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	12/03/2026	
CARGO:	Coordinadora SGA	
NOMBRE:	Leidy Patricia Insuasty Rosero	
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	
FECHA:	12/03/2026	

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 :	Directora Sección Servicios Generales	Jefe Almacén e Inventarios
NOMBRE:	Alba Patricia Urbina Pabón	Luis Arturo Rosero
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2026-03-27	2026-03-27

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”**

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1924	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD	Código: SGC-FR-30
		Página: 7 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2024-11-14

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.