

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Recursos Bibliográficos	Mario Bonfante: Barranquilla	Mario Bonfante: Barranquilla

Auditor líder:	Liliana Travecedo
Equipo Auditor:	Liliana Travecedo / Andrea Tenorio Contreras/
Objetivo de la auditoría:	<p>* Verificar si el SGC ISO 9001:2015 mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas, los legales reglamentarios y de la norma aplicable.</p> <p>* Verificar la eficacia en los procesos nuevos con miras a ampliar a futuro el alcance del SG certificado según lo planteado en el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora</p>
Alcance de la auditoría:	Sede Barranquilla
Criterios de auditoría:	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de los usuarios de los servicios..
Fecha y Hora de la auditoría:	31 de Julio 2:00pm – 6.00 pm
Fecha del informe:	08 de septiembre 2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. La excelente disposición del responsable del proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos lo cual permitió la ejecución eficaz de la actividad de auditoría
2. La utilización hecha del software de ISOTools para el manejo y consulta de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
3. Adecuada operatividad del proceso, han impactado de forma positiva, lo cual permite asegurar la prestación del servicio de manera eficiente hacia las partes interesadas.
4. Los miembros del equipo evidenciaron interés y conocimiento en sus procesos.
5. Manejo de recursos tecnológicos como el Chat de atención en línea, divulgación de uso de los materiales bibliográficos a través de redes sociales, integración con la oficina de Bienestar estudiantil para ofrecer todos los servicios; correo de biblioteca, relacionados al proceso, facilitando el acceso a los recursos bibliográficos de forma remota.
6. La continua capacitación de los equipos de trabajo que permite aumentar la apropiación en el desempeño de las funciones y brindar cada vez un mejor servicio al cliente.
7. El haber encontrado conformidad con todos los aspectos indagados y en documentos inherentes al proceso, lo cual evidencia dominio y manejo del proceso por parte de su responsable. Lo anterior traduce que no se encontraron NO CONFORMIDADES

Aspectos a mejorar

1. No se evidencia en los compromisos relacionados en el Plan de Acción 2023, actividades que quedaron pendiente en el Plan de Acción 2022, tales como: En la dimensión Pertinencia y Permanencia, se cumplió en un 50% las metas “Gestionar la aprobación

de la política o lineamiento institucional de Open Science, ante la autoridad correspondiente”, y “Realizar al menos una capacitación al año, para la comunidad universitaria en el manejo del software seleccionado” Contar con estrategias de comunicación y difusión para que los servicios que ofrece la Biblioteca sean conocidos por los estudiantes de educación continua y egresados.

2. No se observa al mes de Julio la actualización los indicadores de gestión 2023
3. Considerar disponer una herramienta de comunicación virtual de atención de biblioteca a personas con discapacidad, para consultas, y encuestas.
4. Realizar seguimiento de manera oportuna, para evitar que se materialicen algún riesgo o se incumpla el plan de acción.

No conformidades detectadas

Sin hallazgos de no conformidad

Conclusiones de la auditoría

Las conclusiones a continuación son el resultado del ejercicio de auditoría:

- Excelente disposición del líder y su equipo.
- Se evidencia comprensión del SGC por parte de cada integrante que participo en la auditoría.
- Se dio cumplimiento a los objetivos de la auditoría:
 - * Determinar si el SGC ISO 9001:2015 se implementa y mantienen eficazmente conforme a los requisitos propios de la Universidad y de la norma aplicable
 - * Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías.
 - * Identificar oportunidades de mejora, reportadas en cada informe del proceso o subproceso.
- Se evaluó el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad con respecto a la Norma ISO 9001:2015 y se evidencio una documentación adecuada de los procedimientos.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación