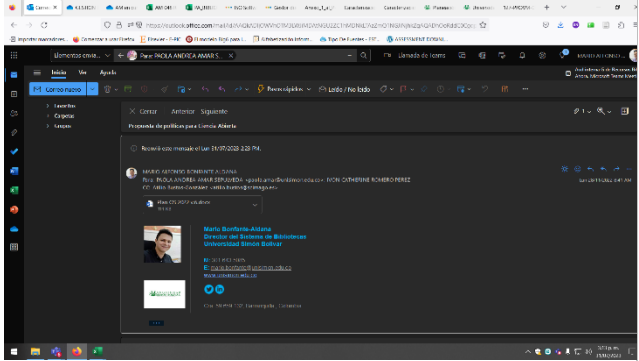
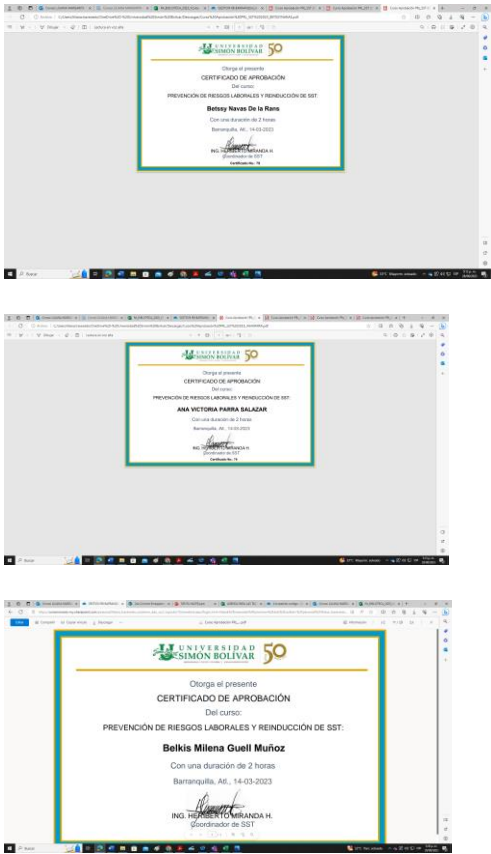
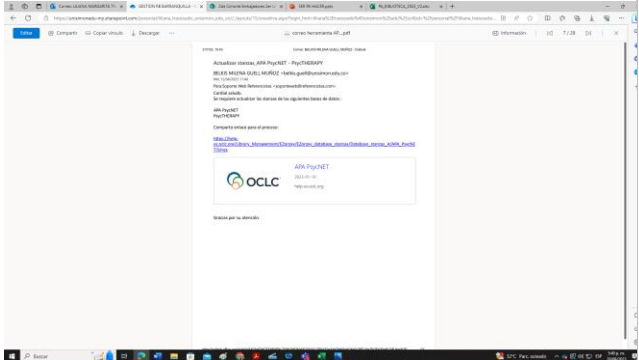



Proceso/ Subproceso o Actividad:	Gestión de Recursos Bibliográficos		
Entrevistados:	Director del Sistema de Bibliotecas Mario Bonfante		
Auditor (es):	Liliana Margarita Travededo Rey		
Fecha de Auditoría:	31-Julio-2023	Fecha de elaboración de la lista:	28-Julio-2023
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001-2015. 4.1.	<p>¿Tiene conocimiento como la institución realiza el análisis de su contexto?</p> <p>¿De qué manera el proceso da cumplimiento de la misión y la política de calidad de la institución</p> <p>¿De qué manera el proceso planifica las actividades que lleva a cabo?</p>	<p>El proceso tiene identificada la política del SGC, la misión y visión. El proceso está alineado con todos los objetivos que se requieren y dando visibilidad a la institución, de la mano del proceso que son los procesos ped (sistema de biblioteca) articulados con planeación estratégica. Plan de acción por parte de calidad.</p> <p>El auditado explica los objetivos en 2 procesos, uno es apoyar a los profesores y estudiantes con el material que ellos requieren para que sea una institución de calidad, y el otro también es dándole visibilidad a los procesos de investigación.</p> <p>El auditado explica que el proceso planifica a través del plan estratégico de desarrollo, del plan de acción y acciones de mejoras</p> <p>Se revisa el Plan de acción 2022 y 2023. En el plan acción 202 se pudo verificar que solo se alcanzó el 80% del cumplimiento del proyecto de ciencia abierta: realización de un curso de 12 sesiones certificadas por Biblioteca Unisimón y Scimago acerca de la temática. Las personas inscritas tendrán la capacidad de generar un plan de manejo y administración de los datos generados de sus actividades académicas o de investigación.</p> <p>Se evidencia correo electrónico enviado el 28/11/2022 por el director del sistema de Biblioteca, dirigido a Paola Amar Sepúlveda, Ivon C. Romero, Atilio Bustos, que indica en el asunto: Propuesta de políticas para Ciencia Abierta</p>	OBS

		 <p>OBS 1: Este compromiso no quedó registrado en el plan de acción 2023 o en su defecto el compromiso de no reprogramarlo.</p>	
ISO 9001-2015. 4.2.	<p>¿Podría mencionar cuáles son las partes interesadas más relevantes para su proceso?</p> <p>¿Cómo conoce e identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas que atiende su proceso?</p>	<p>El auditado explica que las partes interesadas son los estudiantes y los profesores (son las más importantes - críticas) phva Calidad – comunicaciones, financiera - inversiones.</p> <p>El auditado responde que sus necesidades son identificadas en la Evaluación del servicio (encuesta de satisfacción), Lineamientos, cuando el material bibliográfico hay que hacerle cambio, retroalimentación. Ejemplo: bibliografía (muestra isotools Lineamientos, ej obsolescencia, cada cuanto se debe actualizar los recursos, correos abiertos que pueden hacer requisición de libros. Este año hay una novedad. Correo electrónico, Formación. CAPACITACIÓN</p>	OK
ISO 9001-2015. 4.4.	<p>¿En el mapa de procesos, donde está ubicado su proceso?</p> <p>¿Cuál es el objetivo de su proceso?</p> <p>Cómo se asegura de que la operación del proceso, se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz (Caracterización –PHVA describir brevemente)</p>	<p>se pudo verificar en el mapa de proceso, que son un subproceso de gestión misional, pertenecen al proceso de medios educativos, laboratorios y talleres.</p> <p>el auditado responde que el objetivo de su proceso es la visibilidad y sistema regional de ciencia- calidad de la educación, que los profesores tengan la calidad, ofreciendo recursos bibliográficos. mejoramiento académico, 4 objetivos de la calidad. apuesta de la región caribe y oriente... optimizar el soporte del mejoramiento continuo</p> <p>Se explica que la gestión de cambios, cómo lo planifican (ejemplo software lo hacen con calidad) acción de mejora- verifican los indicadores, se reúnen con calidad, y ellos le dan la guía. acción de mejora: (plan estratégico de desarrollo – AM 049 RB</p>	OK

		<p>mejoramiento de la plataforma de biblioteca – cambio en el sg marzo 31 2023. actividades, tiene fecha de cumplimiento del 15 de 2023</p> <p>ambiental: controles, debería estar en plan de mantenimiento: AC – 516 cerraron plan preventivo, para preservar plan de mantenimiento interno trimestral con infraestructura, programación interna, en compañía de servicios generales crearon un plan interno de mantenimiento: fumigación y limpieza, reporte de necesidades solicitudes, pasan por un podio solicita evidencia del año 2022 y 2023 participación en los planes de asistencia de SGT- pausas activas, lideres encargados de hacer seguimiento, enlace, evidencia del curso anualmente de Ana Victoria Parra Salazar, Betssy Navas De la Rans, Belkis Milena Guell Muñoz de prevención riesgos laborales, de fecha 14/03/2023</p>  <p>Se pudo verificar el cumplimiento de la caracterización. El PHVA se cumple totalmente</p>	
ISO 9001-2015. 5.1.2	<p>¿Cómo se cumplen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios que aplican a su proceso?</p> <p>¿El proceso cómo</p>	<p>El auditado responde que los requisitos: se encuentran en la matriz</p> <p>Riesgos: se evidencia en la matriz de riesgos que se tienen identificados 14 riesgos. Uno de los riesgos más críticos es La No devolución de recursos. Se</p>	OK

	<p>determina los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece? (Matriz de requisitos)</p>	<p>tiene identificado y se cuenta con acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Se les presentó un mal estado de los recursos bibliográficos AC-516</p> <p>Acción cerrada</p> <p>Falla en el acceso a los recursos virtuales, controles. Control revisión diaria de los recursos electrónicos (cómo se realiza –automatización- notificación a sistema.</p> <p>Tipo de recurso: Recurso no es altamente demandado no es un recurso, parten de la valoración</p> <p>Informa el auditado que hay un riesgo que se logró materializar y fue que le estaban realizando un seguimiento a los libros que no estaban devueltos, crearon un cuadro de mando, tiempo de vencimiento mayores de 30 días</p> <p>El auditado refiere que normalmente de los recursos electrónicos (APA) se le envió un correo al proveedor solicitando el cambio de stanzas, ellos respondieron y el servicio se habilitó</p> 	
ISO 9001-2015 5.3	<p>Cómo reorganizan las responsabilidades en caso que un integrante del proceso falte?</p> <p>¿Han identificado en su proceso sobre las oportunidades de mejora?</p>	<p>El proceso cuenta con el personal suficiente para abordar imprevistos en caso de que alguno de sus integrantes faltara; igualmente cuentan con el manual de funciones apoyados con talento humano y tienen documentado los distintos procesos.</p> <p>Se evidencia el entrenamiento del personal, para que tenga conocimiento de los puestos Diego Alejandro Navarro, cargo: Auxiliar de servicios Bibliotecarios, fecha de inicio: 10/04/2023</p>	OK

		 <p>El proceso tiene identificado las oportunidades de mejora.</p>	
ISO 9001-2015. 6.1	Cómo identifica el proceso los riesgos y oportunidades del proceso y qué acciones han implementado para evitar su ocurrencia (Matriz de riesgo y oportunidades)	<p>El proceso tiene identificado 14 riesgos en el proceso. Uno de los riesgos más críticos es la no devolución de los recursos bibliográficos, se tiene identificado y cuentan con acciones para abordar riesgo cerradas: mal estado de recursos bibliográficos se materializó el R7 de la matriz AC 516</p>	OK

ISO 6.3	9001-6.3	<p>¿Se han presentado cambios en el proceso?</p> <p>¿Cómo se planificaron los cambios del proceso en este último año?</p> <p>Tienen un Plan de acción (estratégico)</p> <p>¿Cómo aseguran los recursos disponibles para realizar los cambios en su proceso?</p>	<p>El auditado expresa que, a principio de año, les asignan los recursos. Dependiendo la disponibilidad de recursos, ahorro sostenible. Inversiones aprobadas para el año 2023 software de autenticación y el software bibliotecario.</p>    <p>Se evidencia la planificación de acuerdo a las acciones planteadas</p> <p>Adecuada documentación y argumentación</p>	ok
ISO 2015. 7.1.4	9001-7.1.4	<p>¿Cómo garantizan que las instalaciones de su proceso cuentan con las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para la adecuada prestación de los servicios, es decir, las condiciones</p>	<p>El auditado expresa que la Biblioteca cuenta con ubicaciones básicas, plan de adecuación de biblioteca, ese plan se ejecutó la adecuación de la biblioteca Ana Bolívar de Consuegra, 2022 posgrado, no se aprobó José martí., donde se desarrollan actividades presenciales y a su vez cuentan con Implementación de la tecnología Chat canal virtual- servicios</p>	Ok Fortaleza

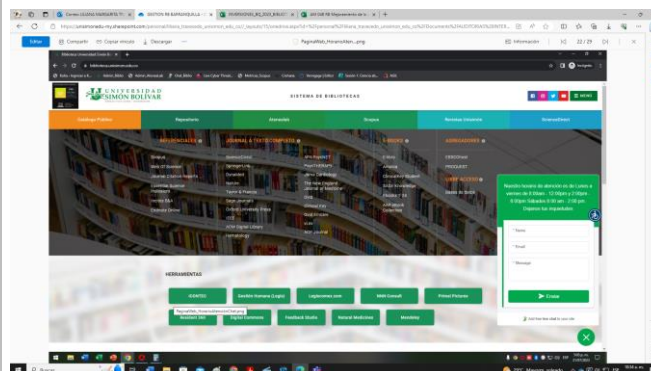
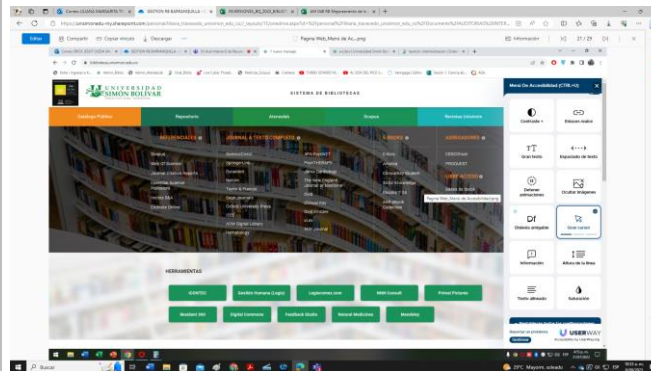
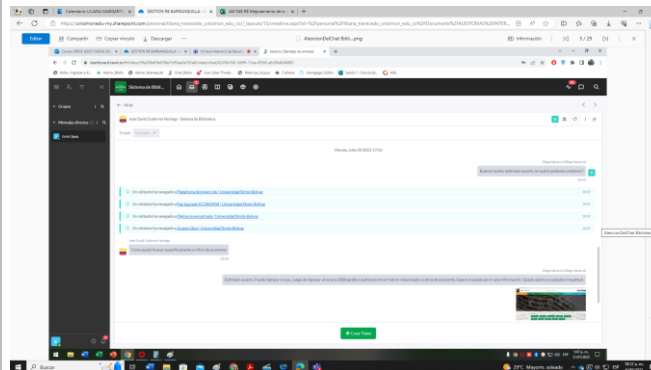
bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales?

¿De acuerdo con lo anterior cuentan con un programa de mantenimiento preventivo de sus instalaciones, muebles y equipos?

electrónicos.

El proceso cuenta con servicios para población con Discapacidad – preferencial – curso educación inclusiva- elaboraron adecuación de biblioteca – mesa tamaño variable- escáneres, 2 software – baja visión – página web de accesibilidad – no está documentado la atención para la población diferencial, también cuentan con el menú de accesibilidad.

Se evidencia atención del Chat de la Biblioteca y pagina web menú de accesibilidad con información de horario de atención



El auditado presenta evidencia del plan de mantenimiento, correo enviado a Infraestructura del 18/10/2022 y 07/06/2023:

Número del radicado: FUSI8151

Tipo de Actividad: Otro

Solicitud:

Se solicita limpieza y aspiración de las colecciones de la biblioteca central José Martí

Número del radicado: FUSI11761

Tipo de Actividad: Traslados

Solicitud:

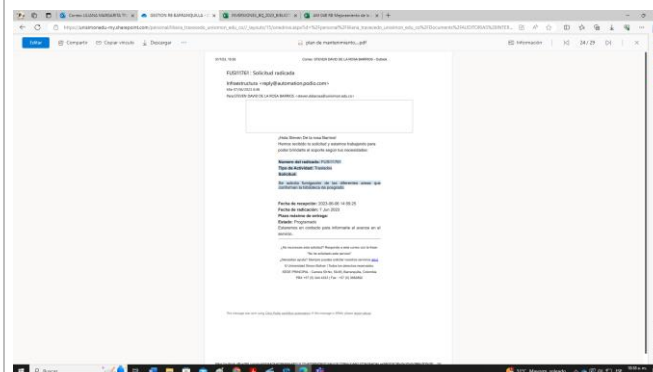
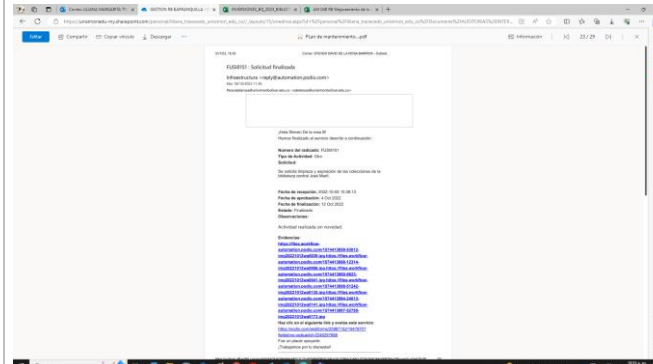
Se solicita fumigación de las diferentes areas que conforman la biblioteca de posgrado.

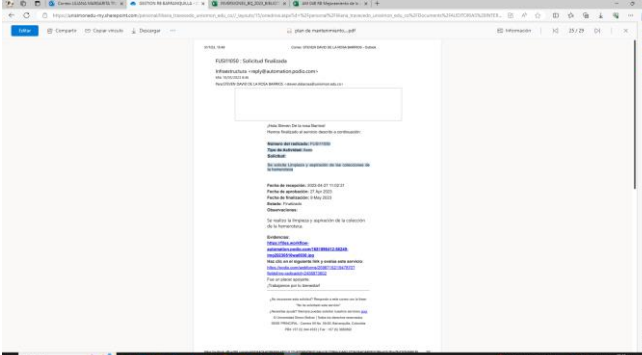
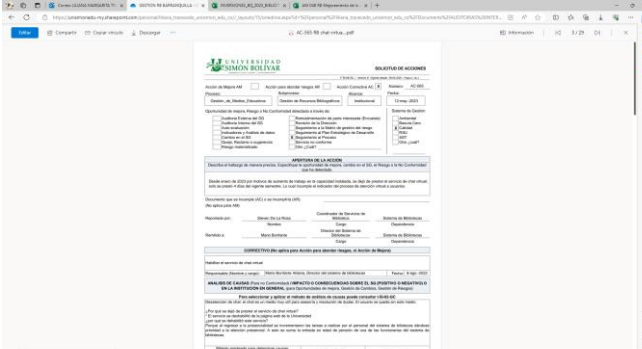
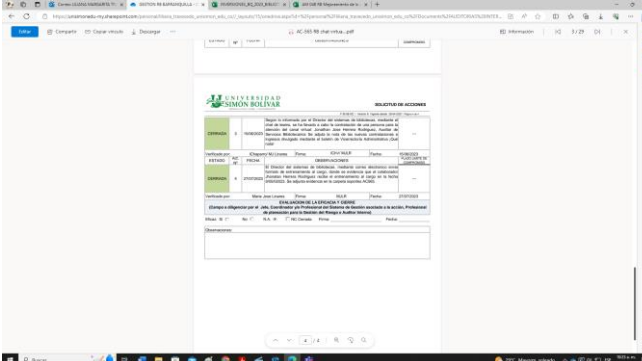
Número del radicado: FUSI11050

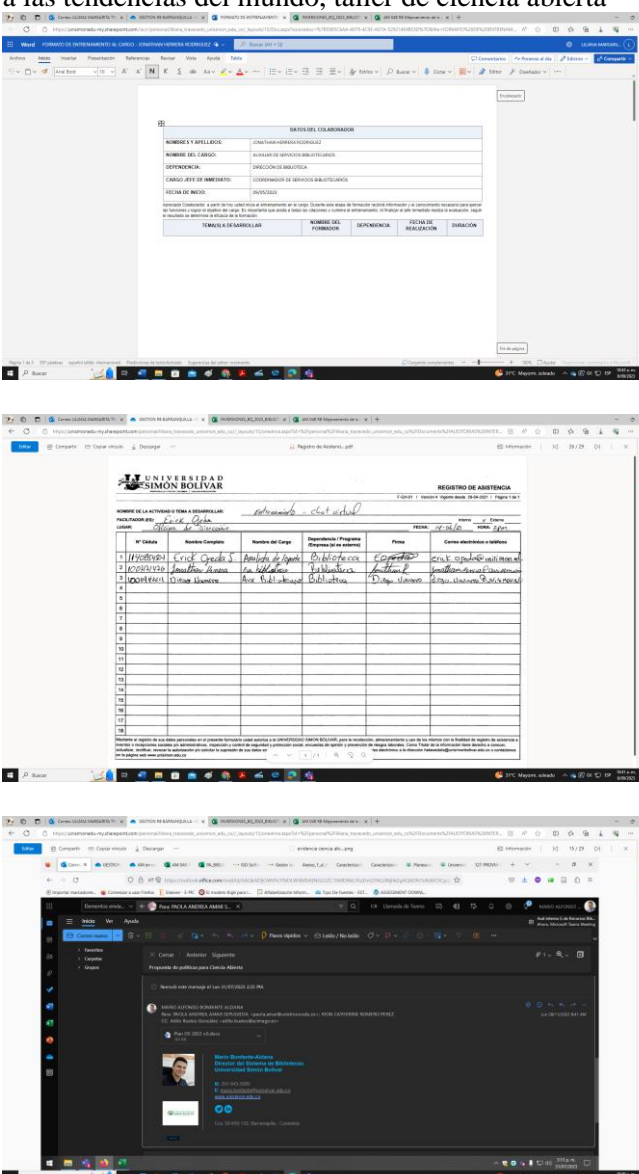
Tipo de Actividad: Aseo

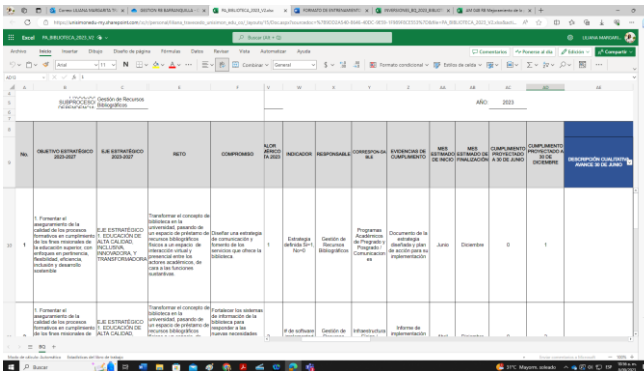

Solicitud:



Se solicita Limpieza y aspiración de las colecciones de la hemeroteca



		 <p>El proceso adelantó acción correctiva AC-565 Desde enero de 2023 por motivos de aumento de trabajo en la capacidad instalada, se dejó de prestar el servicio de chat virtual, solo se prestó 4 días del vigente semestre. Lo cual incumple el indicador del proceso de atención virtual a usuarios, la cual se encuentra cerrada</p>  	
<p>ISO 9001-2015. 7.1.5.</p>	<p>¿Tienen un presupuesto asignado para garantizar la prestación del servicio y dónde lo tienen evidenciado?</p> <p>¿Cómo realizan la medición y los controles para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos requeridos?</p>	<p>El proceso tiene asignado un presupuesto para su operación asignado por la Alta dirección y a su vez con el personal humano necesario.</p> <p>El auditado manifiesta que la medición la realizan a través de los indicadores, acciones de mejora</p>	<p>ok</p>

<p>ISO 9001-2015 7.1.6</p>	<p>Como asegura el conocimiento de los integrantes del proceso para evitar fallas en la atención.(llamar a alguien del equipo)</p>	<p>El auditado manifiesta que desde el proceso realizan Jornadas de capacitación del personal, entrenamiento, novedad, temas: necesidades que surgen, adelantando a las tendencias del mundo, taller de ciencia abierta</p> 	<p>OK</p>
<p>ISO 9001-2015 7.3 – 7.4</p>	<p>¿Cuentan con documentos donde se evidencie que todos los integrantes y partes interesadas conozcan la política integrada de gestión?</p> <p>¿Identifica a cuál o cuáles objetivos de la calidad le aportas (a su cumplimiento) desde tu proceso?</p>	<p>El proceso a nivel general tiene conocimiento y apropiación de la política integrada de gestión y la caracterización cuenta con la matriz internas y externas de comunicación de manera detallada</p>	<p>OK</p>

ISO 9001-2015 7.5	Verificar versiones de registros solicitados.	El proceso cuenta con metodología para disponer de manera eficiente ubicación y organización de los registros y las evidencias necesarias para demostrar la ejecución de las actividades propias del proceso	ok
ISO 9001-2015 8.1	¿Cómo planifica el sub-proceso las actividades propuestas y el cumplimiento de estas? Existe algún control o seguimiento a la reposición de recursos bibliográficos solicitados y el realmente entregado	El auditado manifiesta que las actividades se planifican a través del plan anual, e igualmente por medio de la caracterización del proceso y que los controles se encuentran documentado en los distintos procedimientos	ok
ISO 9001-2015 8.2	Verificar los instrumentos de planificación de la operación del Proceso.	El auditado manifiesta que la operación del proceso se realiza a través el plan anual, que para el 2023 tienen 5 compromisos 	
ISO 9001-2015 8.5	¿Existen políticas para garantizar la disponibilidad de los recursos bibliográficos? Cómo realizan la revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio, que aseguren que esté garantizada la continuidad en la conformidad con los requisitos pactados.	El auditado manifiesta que hacen evaluación en el instructivo, pueden ampliar el volumen de texto, si tienen alta demanda ...  El control lo realizan a través de los diferentes aplicativos web y bases de datos disponibles en la página web de la institución. Atenea Lab	

ISO 2015 8.6	9001 ¿Cómo evidencian liberación de los servicios del sistema bibliográfico?	<p>El auditado manifiesta que se inicia recibiendo la sugerencia, listados de libros y se valida los existentes, cuentan con 90 días hábiles para que el libro llegue a las colecciones, nacionales +90 días</p> <p>Se reporta que el procedimiento P-ME-02-RB donde se realiza el proceso de liberación de Libros a los estudiantes y profesores cuenta con el paso a paso procedimiento de adquisición, procesos técnicos, recibo recursos de compras, sistema de información, catalogación, procesamiento físico, postura de barra de seguridad,</p> <p>Manifiestan que cuentan con control de préstamo de libros para estudiantes y profesores, política de préstamos para los servicios que presta el proceso como ofrecer los servicios, libros de colecciones, app, ese tipo de tiempo para acceder a esos recursos</p>	ok
ISO 2015 8.7	9001 ¿Durante la prestación del servicio se han presentado Servicios no conformes durante el 2022-2 -2023-1?	<p>Se evidencia que se presentó un servicio no conforme en fecha 03-303-2023, al detectar en la revisión del material bibliográfico que aplica para el programa de Ing mecatrónica se detectó que los libros estaban rayados, y el tratamiento realizado por el proceso</p>  	Ok
ISO 2015 9.1.	9001 ¿Cómo miden la satisfacción el proceso de Gestión de recursos bibliográficos durante la prestación del servicio y que indicadores tiene planteado el proceso	<p>El proceso cuenta con un indicador destinado a la satisfacción del proceso, resultados controlados</p>	Ok

<p>ISO 2015.10</p> <p>9001</p>	<p>Que mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el proceso en laprestación de los servicios</p>	<p>El proceso cuenta con la acción AM-048 de fecha 31/03/2023, que busca realizar la migración a un nuevo sistema lo que implica que algunos procesos y su documentación se vea afectada mientras se realiza la implementación y ajustes necesarios debido a que el cambio de plataforma impactará la forma en que se hacen las cosas dentro de la biblioteca que tiene en curso una actividad</p>	<p>ok</p>
--------------------------------	--	--	-----------

SOLICITUD DE ACCIONES

Problema: [Campo vacío]

Acción: [Campo vacío]

Fecha: 31 mar 2023

Responsable: [Campo vacío]

Estado: [Campo vacío]

Descripción de la acción: [Campo vacío]

Evidencias: [Campo vacío]

Conclusión: [Campo vacío]

--	--	--	--

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará