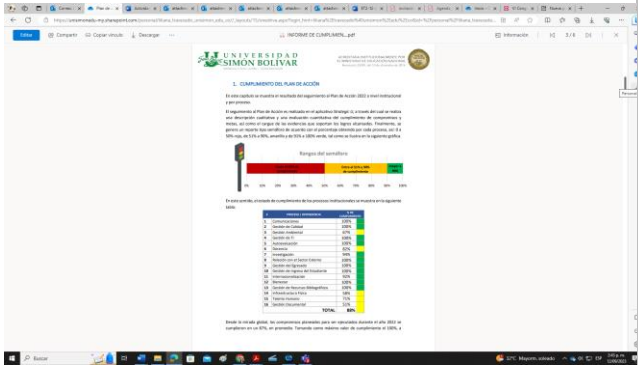
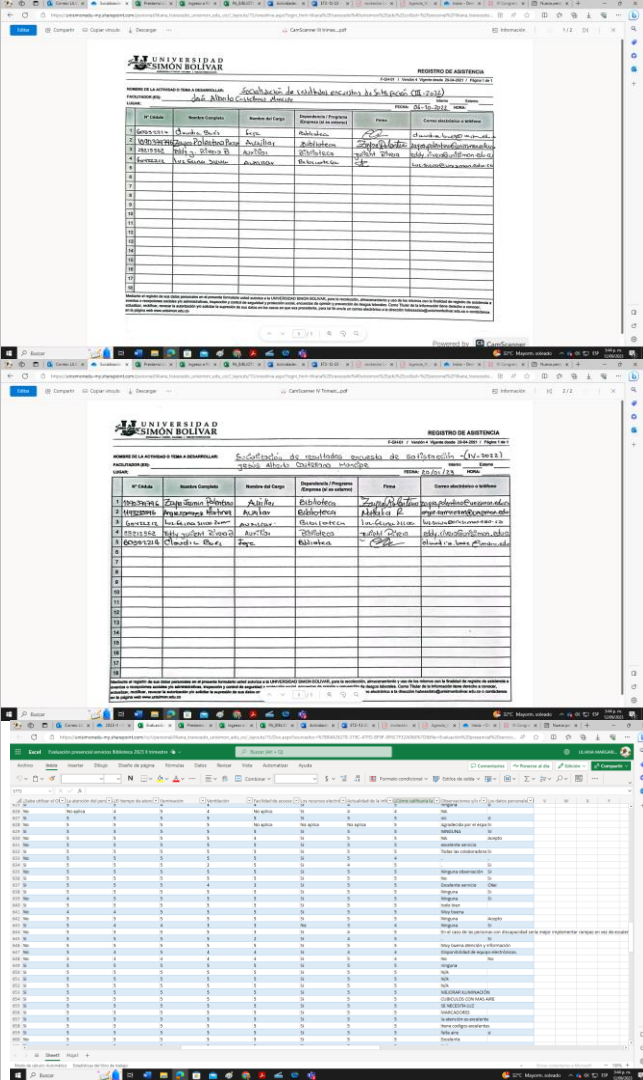
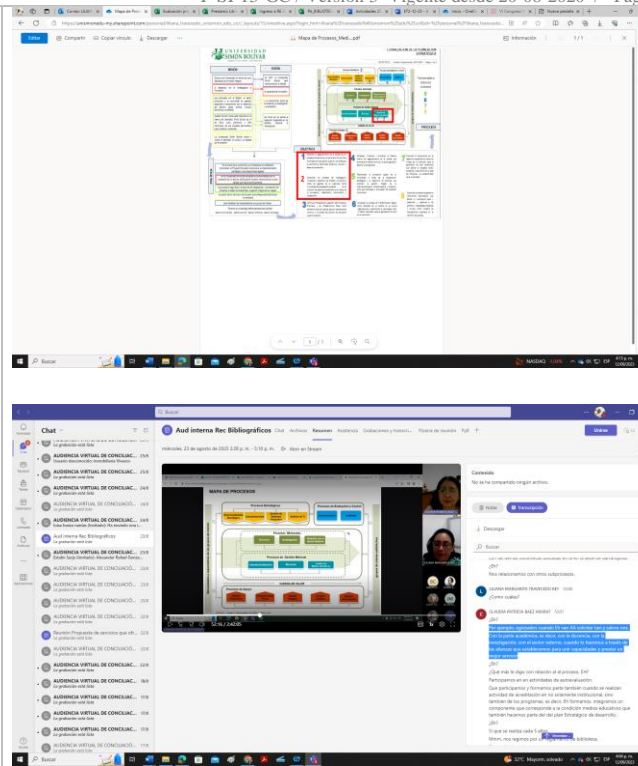


<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	Gestión de Recursos Bibliográficos Sede Cúcuta		
<b>Entrevistados:</b>	Coordinadora de Bibliotecas Claudia Patricia Baez Ararat		
<b>Auditor (es):</b>	Liliana Margarita Travecedo Rey/Andrea Rodríguez		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	23 -agosto-2023	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	8-sept-2023
<b>Lista de verificación</b>			
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (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 las acciones y procesos del SGC, enmarcado en el plan estratégico, autoevaluación, acciones de mejoras e informes de gestión</p> <p>La auditado explica que forman parte de un esquema que permite el logro del desarrollo de la misión y el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>La auditada señala que desde su proceso apuntan a dos objetivos que son el fomentar el mejoramiento de la calidad y dar visibilidad en el sistema de ciencia y tecnología</p> <p>Se revisa el informe del Plan de acción Cúcuta 2022 el cual se desarrolla en los 2 componentes, el fortalecimiento institucional y el de permanencia; se pudo verificar que se alcanzó el 100% del cumplimiento.</p>  <p>En el plan de acción 2023 tienen 3 compromisos, con cumplimiento anual y muestran algunas evidencias del avance de los compromisos</p>	OK

		 	
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>La auditada explica que el alcance aplica a toda la comunidad académica. Está orientado no solamente a los estudiantes, sino también a los profesores, a los egresados.</p> <p>La auditada responde que sus necesidades son identificadas principalmente en los estudiantes, los egresados, los administrativos, los profesores, todos los miembros que conforman la comunidad académica con las alianzas que actualmente tienen.</p> <p>Esas son las partes interesadas. Los colaboradores internos también que forman parte de la dependencia y los externos.</p> <p>La auditada responde que conocen e identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas con un instrumento que es la encuesta de satisfacción. Esa encuesta de satisfacción la comparten permanentemente con sus usuarios y a través de esa encuesta pueden obtener información en cuanto a los servicios, e Inclusive también lo que corresponde a las instalaciones.</p> <p>La encuesta es Trimestral, hacen cuatro mediciones durante el año., y está contemplado como uno de los indicadores de calidad.</p>	OK

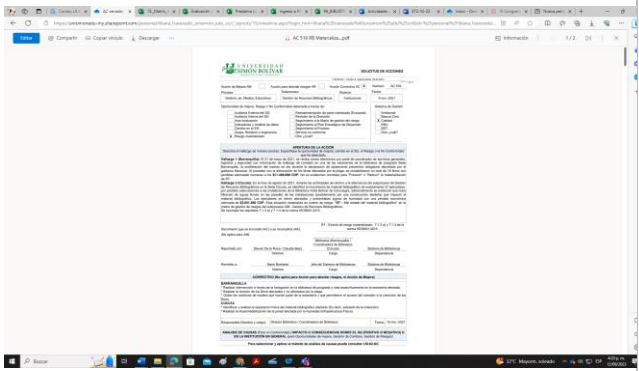
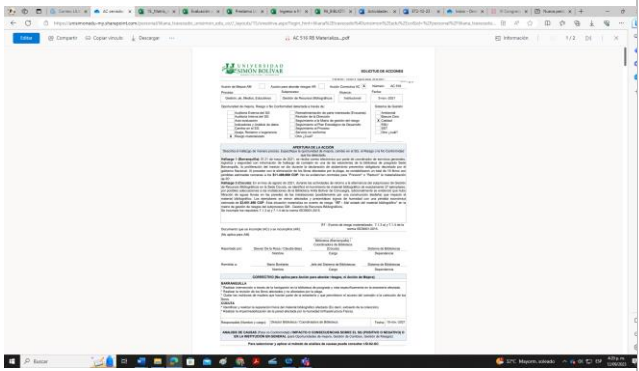
			
<p>ISO 9001-2015. 4.4.</p>	<p>¿En el mapa de procesos, donde está ubicado su proceso?</p> <p>¿Cuál es el objetivo de su proceso?</p> <p>Cómo se asegura de que la operación del proceso se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz (Caracterización –PHVA describir brevemente)</p>	<p>Se pudo verificar en el mapa de proceso, que son un subproceso de gestión misional, pertenecen al proceso de medios educativos, laboratorios y talleres.</p> <p>la auditada responde que el objetivo del proceso corresponde a un proceso de gestión misional que tiene como principal objetivo el alcance el acceso a la información para toda la comunidad académica, el acceso integral a la información para toda la comunidad académica en los diferentes campos del saber, que articulan con la parte académica, docencia, investigación, sector externo</p>	<p>OK</p>

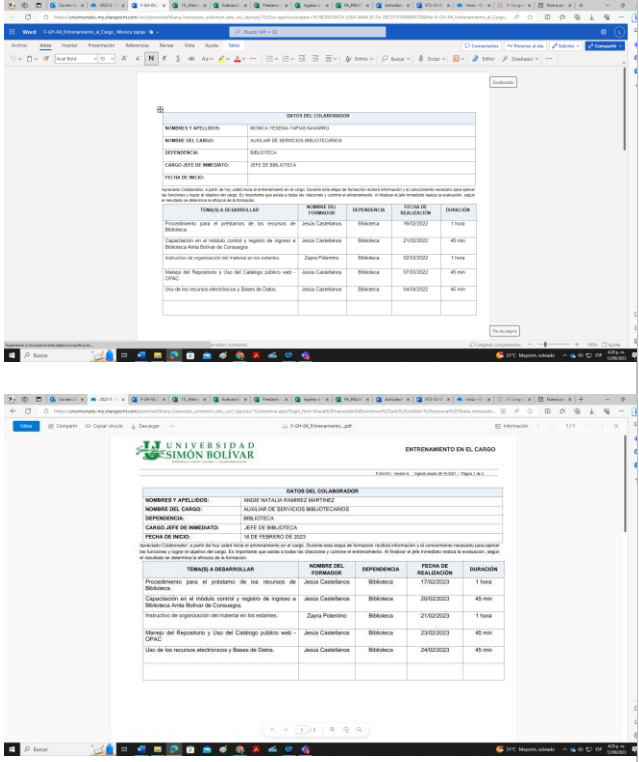


Que el objetivo de su proceso es la visibilidad y sistema regional de ciencia- calidad de la educación, que los profesores tengan la calidad, ofreciendo recursos bibliográficos. mejoramiento académico.

Informa la auditada que el proceso asegura la operación en primera instancia cuando se planifica , cuando construyen los planes de acción, lo desarrollan, presentan los informes de gestión en donde hacemos el seguimiento a esos planes de acción; y lo controlan cuando en algunas circunstancias se adaptarnos a las situaciones a los cambios, por ejemplo, Anteriormente, cuando estaban en pandemia tuvieron que adaptarse en el sentido de que los servicios que se podían prestar eran servicios presenciales, ahora en este momento, cuando ya están otra vez en la presencialidad se, deben adaptar para nuevamente empezar a promocionar los servicios

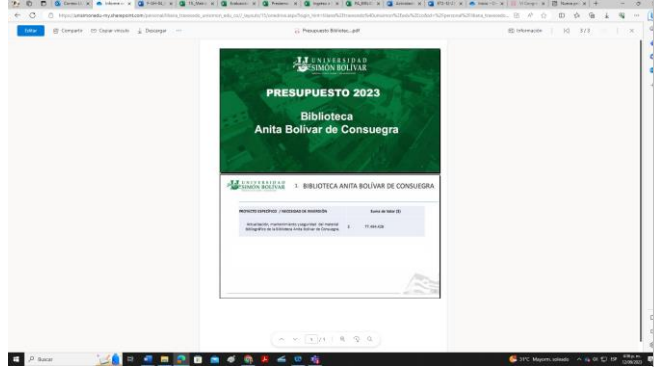
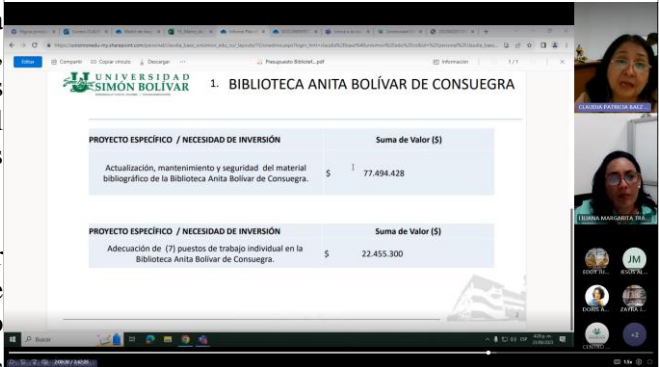
En la parte de control, informa que lo realizan a través de los indicadores de calidad, en donde establecen unas líneas base, que confrontan con la ejecución de los logros alcanzados, y a partir de ellos diseñan estrategias para el logro de los

		<p>objetivos y permanecer siempre mejorando los servicios.</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 determina los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece? (Matriz de requisitos)</p>	<p>La auditada 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 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 Acción cerrada</p>  <p>Acción correctiva: AC-538 el contenido del libro que se prestó no corresponde al título solicitado. Acción Cerrada</p>  <p>Se valida el riesgo “Manejo de información personal sin autorización del titular”, se pregunta cómo se controla este riesgo.</p> <p>Informan sobre la capacitación en datos personales, y</p>	OK

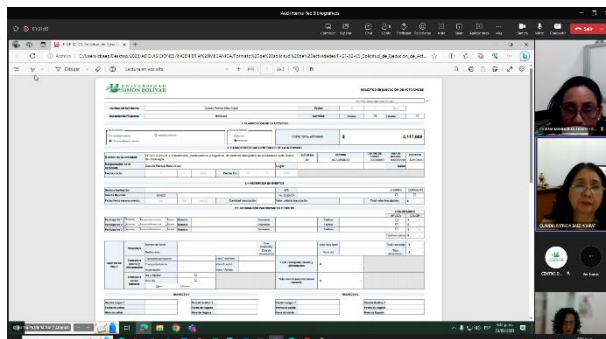
		aclaran que no comparten información sensible y el manejo de copia oculta para los correos masivos que remiten e informa la existencia de la política de tratamiento de datos, la proyectó desde la página web.	
ISO 9001-2015 5.3	<p>¿Cómo reorganizan las responsabilidades en caso de que un integrante del 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,</p>  <p>El proceso tiene identificado las oportunidades de mejora.</p>	OK

ISO 6.3	<p>9001-¿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</p>	El proceso cuenta con un presupuesto anual para asegurar los cambios en su proceso	
---------	--	--	--



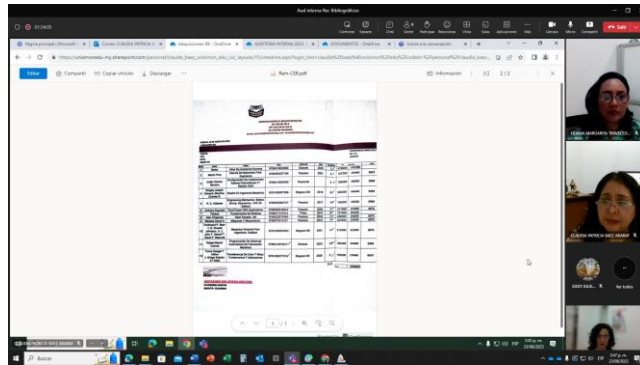
	(estratégico)  ¿Cómo aseguran los recursos disponibles para realizar los cambios en su proceso?		
ISO 9001-2015. 7.1.4	¿Cómo garantizan que las instalaciones de su proceso cuentan con las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para la adecuada prestación de los servicios, es decir, las condiciones 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?	Al validar el presupuesto establecido para la vigencia 2023 se identifica un rubro aprobado para infraestructura, pero impacta a biblioteca.  	ok
ISO 9001-2015. 7.1.5.	¿Cómo realizan la medición y los controles para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos requeridos?		
ISO 9001-2015 7.5	Verificar versiones de registros solicitados.	Durante la presentación de los registros y evidencias se realizó la revisión, no se identificó el uso de documentos obsoletos.	ok
ISO 9001-2015 8.5	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.		
ISO 9001 2015 8.6	¿Cómo evidencian liberación de los servicios del sistema bibliográfico?		
ISO 9001 2015 8.7	¿Durante la prestación del servicio se han presentado Servicios no conformes durante el 2022-2 -2023-1?	La coordinadora de biblioteca informa que durante el periodo correspondiente al alcance de la presente auditoría no se presentan servicios no conformes	ok
ISO 9001 2015 9.1.	Cómo miden la satisfacción el proceso de Gestión de recursos bibliográficos durante la prestación del servicio y que indicadores tiene planteado el proceso		
ISO 9001 2015.10	Que mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el proceso en laprestación de los servicios		
	Revisar el procedimiento de adquisiciones – solicitar compras de este semestre- tomar muestra	Solicitud de actividades para la compra de material bibliográfico	ok

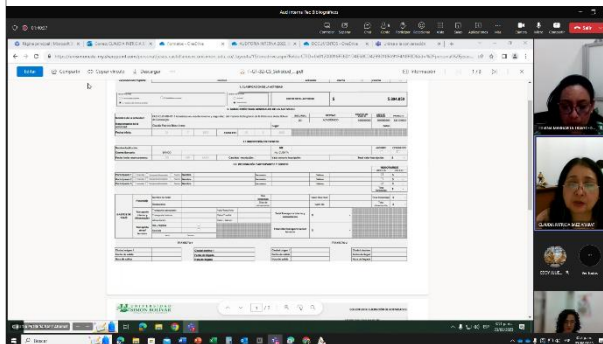




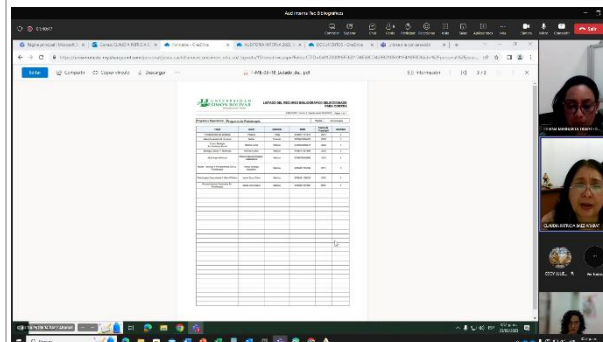
El material se ha recibido en parte, aún no se cuenta el ingreso de todo el material  
Remisión, aun no se cuenta con la factura porque es una entrega parcial. Llegó a las instalaciones de la universidad el 18 de agosto y se revisó con el proceso de compras el 22 de agosto.



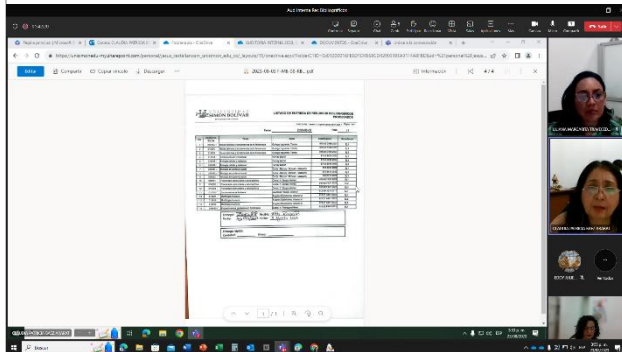
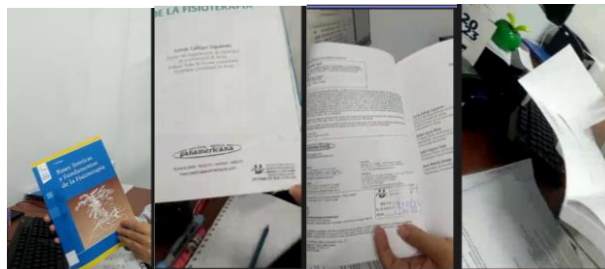
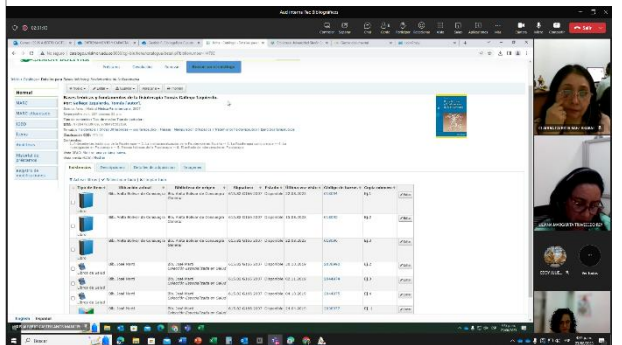
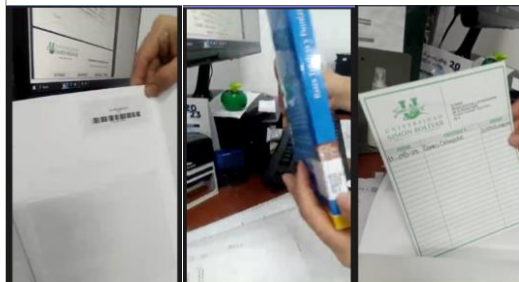
Se valida el programa de fisioterapia



Listado de material sugerido para compra



Listado de entrega

		
<p>Revisar el procedimiento de procesos técnicos - tomar muestra</p>	<p>Procesos técnicos: se validó el procedimiento con el libro bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia</p>    <p>El procedimiento se cumple adecuadamente, se logró verificar el cumplimiento de cada una de las etapas planteadas</p>	ok

Revisar el procedimiento de préstamos - tomar muestra

Se validó el préstamo realizado a Jesús Alberto Castellanos Mancipe ok

Fecha de Emisión	Valor	Plazo	Tipo de Préstamo	Estado	Observaciones
15/05/2020	1.000.000	12 meses	Préstamo Personal	Pagado	

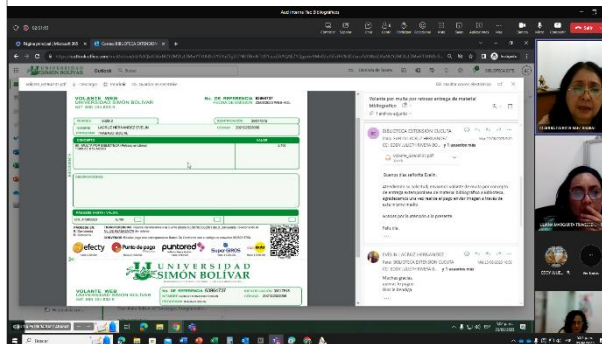
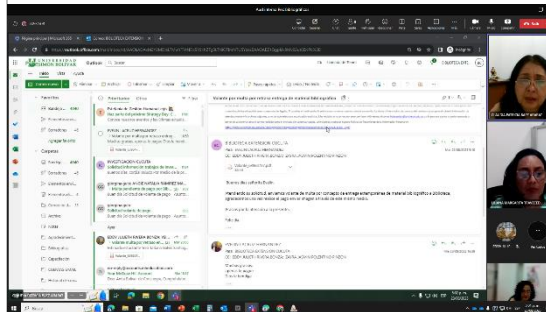
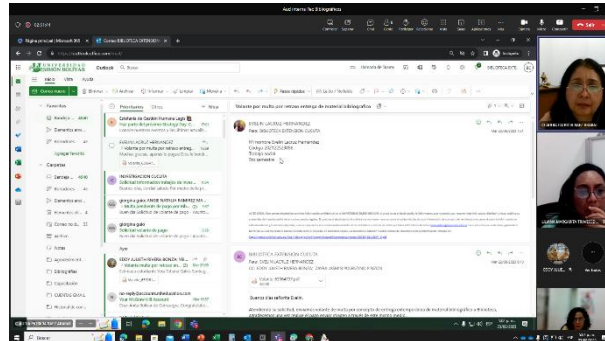
Fecha de Emisión	Valor	Plazo	Tipo de Préstamo	Estado	Observaciones
15/05/2020	1.000.000	12 meses	Préstamo Personal	Pagado	

Fecha	Usuario	Acción	Valor	Plazo	Estado	Observaciones
15/05/2020	JESÚS ALBERTO CASTELLANOS MANCIPE	Emisión	1.000.000	12 meses	Pagado	

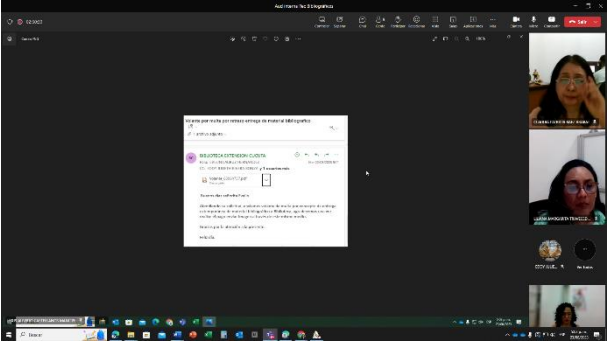
MULTA POR DEMORA

Fecha	Usuario	Acción	Valor	Plazo	Estado	Observaciones
15/05/2020	JESÚS ALBERTO CASTELLANOS MANCIPE	Emisión	1.000.000	12 meses	Pagado	

**Solicitud**



**Respuesta**

			
--	--	--	--

--	--	--	--

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