

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de Recursos Bibliográficos	Director del Sistema de Bibliotecas	Director del Sistema de Bibliotecas Coordinadores, Analistas y Auxiliares del proceso

Auditor líder:	Javier Mauricio Rangel De la Ossa
Equipo Auditor:	Ena Luz Vásquez
Objetivo de la auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar si la conformidad y eficacia del SGC de la Universidad se mantiene teniendo en cuenta los cambios implementados en los procesos para la atención en alternancia y el trabajo remoto como medida de prevención para evitar la propagación del COVID-19. * Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador. * Identificar oportunidades de mejora * Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas.
Alcance de la auditoría:	Sede Barranquilla
Criterios de auditoría:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
Fecha y Hora de la auditoría:	26/Agosto /2021 - 9:00am -11:00am
Fecha del informe:	20 de Octubre 2021

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- El grupo de trabajo consolidado y polivalente específicamente en el área de préstamos de libros de tal manera que cualquier integrante de equipo puede realizar las labores sin que hubiese demoras en la prestación del servicio.
- La Infraestructura dispuesta y la disponibilidad en su amplia propuesta de material bibliográfico para cada una de las áreas del conocimiento de los estudiantes y docentes, tanto físico como virtual lo que permite asegurar la adecuada prestación del servicio y la razón de ser de la Universidad.
- El Software de Biblioteca que permite administrar de manera eficiente las consultas y préstamos de material bibliográfico apoyados en herramientas como código de barras, agilizando la atención hacia los usuarios.

Aspectos a mejorar

- La Identificación de manera cuantitativa del estado de los recursos bibliográficos que se encuentran en préstamos y que ha vencido el tiempo y no los han devuelto por parte de los estudiantes y poder determinar las posibles pérdidas.

- De acuerdo a lo anterior realizar los ajustes respectivos a la matriz de riesgos del proceso y a su vez considerar la medición de dichos eventos a través de un indicador de gestión, para la toma de acciones.
- La actualización del P-ME-03-RB *Procedimiento para el Préstamo de los Recursos de Biblioteca* para ajustar a la realidad teniendo en cuenta la revisión y/o verificación del material bibliográfico definiendo su tratamiento cuando se detectan averías.
- Considerar la implementación de indicadores nuevos que evalúen parámetros relacionados más hacia la eficiencia (tiempos de respuesta) de las operaciones del proceso, más que al cumplimiento y/o eficacia de tareas específicas.
- Agilizar la búsqueda de la información en cuando a evidencias y registro ya que debe ser oportuna de acuerdo con los tiempos de Auditoría.

No conformidades detectadas

1. No se evidencia la utilización del registro F-ME-02-RB *Listado del Recurso Bibliográfico* sugerido para Compra de acuerdo a lo planificado en el P-ME-01-RB *Procedimiento de selección y adquisición del recurso bibliográficos*, según norma ISO 9001:2015, 8.1 literal e, Planificación y control operacional, determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria.

Conclusiones de la auditoría

Las conclusiones a continuación son generales para todos los procesos:

Se encuentra un sistema de gestión maduro y con un adecuado mantenimiento, fortalecido, cumpliendo los objetivos propuestos en el programa y plan de Auditoría, el cual sirve para el cumplimiento de los Objetivos de calidad, estratégicos y el PED.

En los procesos nuevos (Graduación, Gestión Documental y Gestión Jurídica) se pudo evidenciar el cumplimiento del ciclo PHVA, verificando las evidencias, lo cual se encuentra conforme a lo establecido y son eficaces para el sistema de Gestión.

Se evidencia acompañamiento constante del equipo de Gestión de calidad y el compromiso de la Alta Dirección por apoyar el sistema de gestión de calidad desde el liderazgo.

Se realiza una adecuada gestión del riesgo de acuerdo con lo requerido por la norma ISO 9001:2015, la cual se ve fortalecida con personal a cargo de dicha gestión.

Dinámica importante a nivel de Acciones en relación con años anteriores, tanto acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, y acciones correctivas, con seguimientos para garantizar la eficacia de las mismas.

Acciones por covid19 como se han llamado, las cuales muestran los ajustes en la prestación del servicio tanto presencial como virtual y remoto.

Modernización a nivel de infraestructura tanto física como tecnológica como preparación para alternancia y presencialidad.

El mejoramiento de la comunicación por diversos medios con las partes interesadas lo que garantiza el contacto permanente a nivel informativo.

Automatización de procesos, y la gestión del T.I que apoya permanentemente de forma transversal a todos los procesos.

La definición de metodologías para la gestión del conocimiento, especialmente en personas con experiencia en trayectoria para dar continuidad y prevenir que los procesos se vean afectados.

Los procesos han reaccionado de forma ágil ante los cambios, ajustando planes de acción, reajustando actividades.

Hacer seguimiento a la capacidad instalada de los procesos para analizar hasta donde puedo responder a los requerimientos de mis partes interesadas, de acuerdo con la demanda, en especial atención al estudiante y temas misionales.

Continuar fortaleciendo las salidas no conformes, en su comprensión, capacitación, identificación y controles para las mismas.

Fortalecer la educación virtual como parte de procesos de inducción y para educación y capacitación a nivel general.

Las PQRS, se encuentra que se hace la gestión, pero es importante clasificarlas por motivos para poder analizar las causas y realizar acciones correctivas eficaces, mayor seguimiento y atención inmediata de las mismas.

Desarrollar estrategias conjuntas para solicitudes y centralización de las mismas de los diferentes procesos como Comunicaciones, Gestión de T.I, Gestión Documental y otras áreas transversales, realizando una priorización en la atención a las mismas.

Revisar los indicadores de gestión con el fin de orientarlos hacia la medición de la productividad de sus operaciones.

El Aplicativo ISOTools como herramienta de apoyo indispensable para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en cuanto a la consulta y actualización permanente de los mismos y la gestión documental.

En este proceso de auditoría interna, participaron activamente los auditores internos en formación, aportando a este importante ejercicio y realizando un entrenamiento fundamental para su rol como auditores.

Tener en cuenta las observaciones, oportunidades de mejora y diferentes hallazgos de los informes específicos para la mejora continua y el seguimiento de los mismos.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación