

Proceso/ Subproceso o Actividad:	Gestión de Recursos Bibliográficos		
Entrevistados:	Director del Sistema de Bibliotecas		
Auditor (es):	Ena Luz Vásquez Avendaño, Javier Rangel De La Ossa		
Fecha de Auditoría:	26 de Agosto de 2021	Fecha de elaboración de la lista:	09 de Agosto de 2021
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)
4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto	Contexto ¿Cómo identifica las necesidades de su entorno?	.El proceso tiene identificado los aspectos internos y externos de acuerdo al contexto planteado, expresados en el plan de desarrollo institucional	ok
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son las partes interesadas de su proceso?	Son los estudiante de Pregrado y postgrado y a su vez los profesores de cada una de los programas académicos con los cuales se tienen plenamente identificadas las necesidades y expectativas.	ok
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Como se asegura de que la operación del proceso se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz PHVA describir brevemente	El líder del proceso tiene conocimiento de la operación del proceso se recomienda fortalecer la naturaleza del verificar asociándolo a los indicadores de gestión.	Obs
5.1.2 Enfoque al cliente	Mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados	Realizan la medición del cliente interno a través de encuestas por la prestación del servicio	ok
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	Manual de funciones y responsabilidades y autoridad	Se cuenta con manual de funciones y perfiles donde se visualiza cada uno de los cargos incluidas las responsabilidades de calidad.	ok

en la organización	frente al sistema de gestión		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgo Riesgo x y revisamos los controles y seguimientos	realizar los ajustes respectivos a la matriz de riesgos del proceso y a su vez considerar la medición, recursos bibliográficos que se encuentran en préstamos y que ha vencido el tiempo y no los han devuelto por parte de los estudiantes	obs
6.3 Planificación de los cambios	Se han planificado cambios en el proceso	Tener en cuenta la consideración de los cambios de los indicadores de gestión del proceso	obs
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Ambiente necesario para prestar el servicio desde la virtualidad y presencialidad Qué ajustes debieron hacerse?	Cuentan con biblioteca virtual para la prestación de los servicios fortalecidos por efectos de la pandemia	ok
7.1.5.1 Generalidades (Recursos de seguimiento y medición)	Presupuesto asignado para garantizar la prestación del servicio	Se han realizado inversiones en el proceso para garantizar la prestación de los servicios	ok
7.1.6 Conocimientos de la organización	Como asegura el conocimiento de los integrantes del proceso para evitar fallas en la atención.	El proceso tiene documentado de manera detallada la operación básica del proceso a través de los procedimientos	ok
7.3. Toma de conciencia			
7.4 Comunicación	Desarrollo de las actividades de comunicaciones dentro de la Universidad	Los mecanismos establecidos en las comunicaciones son adecuados a las operaciones del proceso.	ok
7.5 Información documentada	Describir documentos auditados	Mejorar alistamiento de la información documentada del proceso	obs

8.1 Planificación y control operacional	Verificar Procedimiento seleccionados para la prestación del servicio.	P-ME-01-RB Procedimiento de selección y adquisición del recurso bibliográfico. No se está utilizando el registro F-ME-02-RB Listado del Recurso Bibliográfico sugerido para Compra.	NC
8.2 Requisitos para los productos y servicios		P-ME-03-RB Procedimiento para el préstamo del recurso bibliográfico Registro del préstamo interno en el software bibliotecario. Tener en cuenta la revisión y/o verificación del material bibliográfico definiendo su tratamiento cuando se detectan averías en el momento de la entrega por parte de los usuarios.	Obs
8.5 Producción y provisión del servicio			
8.6 Liberación de los productos y servicios			
8.7 Control de las salidas no conformes	Se han presentado servicios no conformes,	Se sugiere implementar indicadores que midan productividad y/o eficiencia del servicio no conforme para la prestación del servicio	Obs
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Verificar Indicadores del proceso	Actividades de promoción para el acceso a la información <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de capacitaciones • Cobertura capacitaciones • Cantidad de alertas generadas • Cantidad de eventos promocionales realizados Satisfacción de usuarios <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de usuarios • Atención virtual a usuarios • Satisfacción de capacitaciones Ingreso de usuarios a la información en los recursos bibliográficos disponibles <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Ingresos a la información de los recursos bibliográficos Los indicadores se encuentran calculados, analizados y graficados de acuerdo a lo establecido para el proceso	Ok
		implementación de indicadores nuevos que evalúen parámetros relacionados más hacia la eficiencia (tiempos de respuesta)	Obs
9.1.2 Satisfacción del cliente	Como se aseguran que el cliente se	Se realizan encuestas a los usuarios internos de la universidad donde se evalúan la percepción del servicio prestado	ok

	encuentra satisfecho?		
10. Mejora	Informe de auditoría NC detectadas Acciones que se tomaron	Se evidenciaron acciones en la matriz de riesgos presentada por el líder del proceso	ok

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