

| Proceso, subproceso o actividad auditada | Responsable del proceso, subproceso o actividad | Personas entrevistadas |
|--|---|--|
| Gestión de Recursos Bibliográficos | Mario Bonfante: Barranquilla/Claudia Báez: Cúcuta | Mario Bonfante: Barranquilla/Claudia Báez: Cúcuta |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Auditor líder: | Andrea Tenorio Contreras |
| Equipo Auditor: | Andrea Tenorio Contreras/Liliana Travedo |
| 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 del proceso Recursos Bibliográficos.</p> <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información para decidir la realización de pre-auditoría en sede Cúcuta por parte del ente certificador, así como para la planificación de la auditoría de renovación en sede Barranquilla. * Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. * Identificar oportunidades de mejora |
| Alcance de la auditoría: | Sede Barranquilla y Sede Cúcuta |
| 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 partes interesadas. |
| Fecha y Hora de la auditoría: | 29 de Julio 8:00am - 12:30 m |
| Fecha del informe: | 22 de Agosto/9:00 am |

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Los cambios en operatividad del proceso, han impactado de forma positiva, lo cual permite asegurar la prestación del servicio de manera eficiente hacia las partes interesadas.
2. Se resalta la comunicación entre sedes, se pudo observar la interacción entre los líderes, permitiendo así el desarrollo de un ejercicio de auditoría armonioso y de aprendizaje.
3. Los miembros de cada uno de los equipos evidenciaron interés y conocimiento en sus procesos.
4. Adaptación 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.
5. 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.

Aspectos a mejorar

1. 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. Considerar designar la responsabilidad del manejo de la herramienta de comunicación virtual chat de atención de biblioteca a un colaborador por Sede; con la finalidad de dar respuesta más oportuna y controlar los resultados del mismo.

3. Realizar seguimiento de manera oportuna, para evitar que se materialicen algún riesgo o se incumpla el plan de acción.
4. Generar encuentros periódicos entre los miembros del equipo, donde se expongan los resultados o se planteen estrategias de mejora basadas en cada una de las funciones que desempeñen; con la dirección del líder del proceso.

No conformidades detectadas

1. Sin hallazgos de no conformidad

Conclusiones de la auditoría

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

- Excelente disposición de cada uno de líderes y sus equipos en cada una de las Sedes.
- Se evidencia comprensión del SGC por parte de cada integrante que participo en la auditoría.
- Se evidencia una mayor alineación de procedimientos entre ambas Sedes.
- Se dió 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.

En general,

- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Se evidenció el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en los procesos auditados.
- Se evidenció esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios.
- El Liderazgo de la alta dirección con el mejoramiento del SGC evidenciado en la asignación de recursos para la implementación de los planes de acción de los diferentes procesos.
- Excelente disposición por parte de los auditados para atender la auditoría y su receptividad ante los hallazgos e información para la mejora. La participación de todos los miembros del equipo durante la auditoria evidenciando el cumplimiento del principio 3 de Gestión de la calidad ISO 9000.
- Amplio conocimiento por parte de los auditados sobre la documentación de su proceso y en general del SGC.
- La documentación, clara y suficiente para describir los procesos y las diferentes actividades del sistema de gestión y sus controles; en sede Cúcuta se hace necesario complementar la del proceso de Gestión de TI e implementar la del proceso Talento humano.
- Se ha evidenciado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas en los diferentes procesos.

- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- En las Listas de verificación para auditorías internas del SG adjuntas a los informes se detallan los diferentes hallazgos (conformidad, observación, oportunidad de mejora) por lo que se recomienda su revisión.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación