
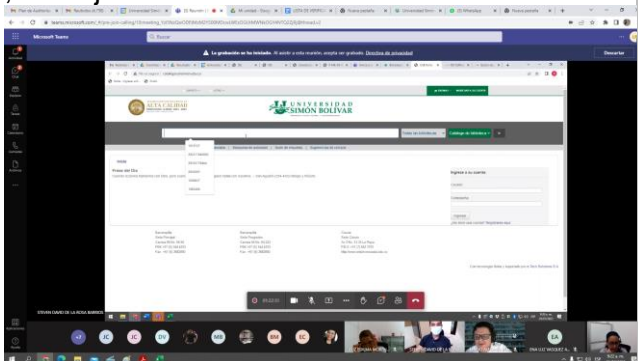




<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	Gestión de Recursos Bibliográficos		
<b>Entrevistados:</b>	Director del Sistema de Bibliotecas, Mario Bonfante - Claudia Báez-		
<b>Auditor (es):</b>	Andrea Tenorio /Liliana Margarita Travededo		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	29-Julio-2022	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	15-Julio-2022
<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 9001-4.1 y 5.2	¿Cómo aportan su proceso al cumplimiento de la misión y la política de calidad de la institución, de igual forma a cuál objetivo de calidad está alineado?	<p>Barranquilla: Menciona que el proceso tiene mayor visibilidad nacional e internacional que garantiza a la comunidad el acceso al conocimiento y la investigación.</p> <p>Cúcuta: Menciona que las dos sedes están alineadas a la contribución, a la razón de ser de toda la comunidad académica, interna y externa, tiene visibilidad a través de la producción científica de la institución, velando por la prestación del servicio con calidad.</p> 	Ok
ISO 9001-4.2	¿Cómo identifica las necesidades y expectativas de sus partes interesadas?	<p>Barranquilla: Menciona que las partes interesadas son los clientes nuestros; estudiantes, profesores, comunidad externa, egresados. Adicional pertenece a la red de biblioteca Asouniesca.</p> <p>Cúcuta: Menciona que son todos con los que mantienen relación, interno (egresado), externo, administrativo, instituciones de educación superior.</p>	Ok
ISO 9001-4.4	¿Cómo garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación del servicio? (Caracterización PHVA describir brevemente)	<p>Barranquilla: Comenta que la caracterización del proceso está en isootool, describiendo cada parte del ciclo PHVA y que documentos lo soportan.</p> <p>Cúcuta: Comenta que todo inicia con la planificación lo que pertenece al subproceso y desarrollan todas las actividades que involucran y hacen seguimiento: selección- adquisición - clasificación de material bibliográfico, también está la verificación de la adquisición de los libros.</p>	Fortaleza

ISO 4.4	9001-4.4	En el mapa de procesos, donde está ubicada su proceso	<p>Barranquilla: Mencionan y muestran donde están ubicados en el Mapa de procesos. Realiza intervención el señor Steven de la Rosa (coordinador de servicios de Bibliotecas), explicando el Manual de uso de recursos bibliográficos, su divulgación, la forma como orientan a todos los usuarios el préstamo, procesos de inducción y re-inducciones, chat, haciendo énfasis en la integración con la oficina de Bienestar para promover todos los servicios; por ejemplo el evento celebrado este año en el Teatro J.C.H, adicional llaman a los programas académicos realizan recorrido y reconocimiento, manejo de redes sociales.</p>  <p>29/7/22, 10:06 Correo de Universidad Simón Bolívar - Barranquilla - Fwd: Organización Panel de Inducción 2022-2</p> <p><b>UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR</b> STEVEN DAVID DE LA ROSA BARRIOS &lt;sdelarosa@unisimonbolivar.edu.co&gt;</p> <p><b>Fwd: Organización Panel de Inducción 2022-2</b> 4 mensajes</p> <p><b>Cuesta de la Hoz Gina Isabel</b> &lt;gcuesta@unisimonbolivar.edu.co&gt; 13 de julio de 2022, 10:43 Para: Mario Bonfante &lt;mbonfante1@unisimonbolivar.edu.co&gt;, STEVEN DAVID DE LA ROSA BARRIOS &lt;sdelarosa@unisimonbolivar.edu.co&gt;</p> <p>----- Forwarded message ----- De: <b>DE LA HOZ REYES REMBERTO JESUS</b> &lt;rjdelahoz@unisimonbolivar.edu.co&gt; Date: mié., 13 de julio de 2022 10:33 a. m. Subject: Organización Panel de Inducción 2022-2 To: Mabel Mercado Peñalosa Mabel Helena &lt;mmercado17@unisimonbolivar.edu.co&gt;, ROMINA MOLINA GARCIA &lt;romina.molina@unisimonbolivar.edu.co&gt;, DOC BOVEA VILLARRAGA VIVIANA SOFIA &lt;vbovea@unisimonbolivar.edu.co&gt;, LUIS GABRIEL TORRES RINCON &lt;ltorres39@unisimonbolivar.edu.co&gt;, Sara Karina Solano Galindo &lt;sarakarina.solano@unisimonbolivar.edu.co&gt;, Chaparro Vega Ingrid &lt;ichaparro@unisimonbolivar.edu.co&gt; Cc: Cuesta de la Hoz Gina Isabel &lt;gcuesta@unisimonbolivar.edu.co&gt;</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Acorde con la programación de las jornadas de inducción, se ha incorporado un ejercicio de panel con las áreas que brindan servicios a estudiantes: PIEA, DICO, ILE, Biblioteca, Depto. Pedagogía, Bienestar Universitario, Gestión Ambiental. Este panel se ha proyectado para 20 a 30 minutos y consiste en un diálogo moderado por el Director de Bienestar, donde cada una de las áreas habla sobre los servicios y las actividades que realiza con y para estudiantes, dándose a conocer.</p> <p>A fin de llevar a cabo lo anterior, me permito solicitarles su apoyo en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir dos preguntas sobre su área, para ser formuladas por el moderador en el panel, que sirvan como base para el diálogo.</li> </ul>	
ISO 5.1.2	9001-5.1.2	Cómo se cumplen los requisitos identificados del cliente	Las dos Sedes manifestaron que se realiza a través de la encuesta de satisfacción del servicio prestado.	Ok
ISO 5.3	9001-5.3	Cómo planifica las actividades del equipo (roles y responsabilidades)	Barraquilla: Realiza intervención el señor Erick Ojeda (sistema bibliotecario), muestra el plan de acción, acciones de mejora muestra el plan de acción de planeación, COA, Biblioteca José Martí. El sistema lo comparten Barranquilla y Cúcuta.	Ok

		<p>Para dar cumplimiento a la Acción correctiva 439, se realizaron ajustes, mejoras y un chat que permite medir la atención diaria.</p> <p>Cúcuta: Menciona que debido a la pandemia el proceso de Recursos Bibliográficos adopta una nueva normalidad que son las capacitaciones virtual y mixta, nuevos canales de comunicación con los usuarios como los correos de biblioteca, el chat lo maneja Erick implementado para las 2 sedes. El sistema muestra un rango personalizado y cualquier funcionario de biblioteca puede contestar.</p>	
ISO 9001-5.3	En caso que un integrante del proceso falte, cómo reorganizan las responsabilidades.	<p>Cúcuta: Menciona que en la actualidad cuentan con un número mayor de auxiliares que le ha permitido tener buenas expectativas en cuanto a la prestación del servicio. Antes de pandemia el servicio presencial, migró al servicio virtual y todos los colaboradores comenzaron a involucrarse.</p>	Ok
ISO 9001-6.1	Cómo identifica los riesgos del proceso	<p>Barranquilla: Menciona que han tenido el acompañamiento, muestra la matriz de riesgo (isotool) identifican 9 riesgos.</p> <p>En el año 2021 se materializó un riesgo asociado a infraestructura resaltando que se encontraban en pandemia y era la primera vez que el lugar de trabajo permanecía solo. Debido a lo anterior se levantó una acción correctiva AC 516 que actualmente está en curso.</p> <p>Cúcuta: Hace alusión al evento sucedido (daño inmueble/ infraestructura y material bibliográfico), y que a partir de ese momento se trabaja en conjunto con el líder de infraestructura para evitar que en un futuro se vuelva a presentar alguna situación por el mismo motivo.</p> <p>Se revisaron las actividades cumplidas de la acción, una de ellas es el acta de eliminación de los libros que no se pudieron recuperar.</p>	Ok

			
ISO 9001-6.1	Existe seguimiento cuando se materializa un riesgo que está documentado	Las dos sedes tienen claridad en cuanto a lo que se debe realizar, una vez se materialice un riesgo. Por ejemplo lo sucedido en el año 2021 con la materialización del riesgo 9, cuyo resultado fue el levantamiento de AC516.	Ok
ISO 9001-6.1	Cómo evalúa la eficacia de las acciones tomadas ante los riesgos posibles	El proceso se encuentra controlado, ya que realizan los seguimientos asociados a la acción, tal como se describe "Verificar la eficacia de las acciones tomadas para prevenir, mitigar o detectar este evento de riesgo en ambas sedes", a través de visitas a campo para verificar eficacia de acciones tomadas.	Ok
ISO 9001-6.3	¿Cómo realiza la planificación de los cambios en el proceso, se ha presentado cambios en el proceso? tienen un plan de acción	Los auditados explicaron las acciones tomadas para disminuir la materialización de los riesgos, ellos hacen mención al P-SI-07-GC Procedimiento para planificar y controlar los cambios.	Ok
ISO 9001-7.1.4	Cómo garantizan las condiciones de infraestructura física y tecnológica para la buena calidad en la prestación del servicio	Se puede evidenciar que ambas Sedes el proceso cuenta con buenas condiciones de infraestructura y ambiente para la operación del proceso.	Ok
ISO 9001-7.1.5.1	Cuenta con un presupuesto asignado para garantizar la prestación del servicio.	<p>Barranquilla: Muestra a través de correo electrónico el plan de inversiones que va alineado con el PEP y está avalado el presupuesto.</p> <p>Cúcuta: Muestra el presupuesto aprobado.</p>	Ok

ISO 9001-7.1.6	Como asegura el conocimiento de los integrantes del proceso para evitar fallas en la atención.(llamar a alguien del equipo)	Durante todo el ejercicio de auditoria se pudo apreciar el interés, conocimiento y apropiación de todos los integrantes de los equipos de las dos Sedes.	Fortaleza
ISO 9001-7.3 – 7.4	Conoce la política integrada del sistema de gestión, como fue el proceso de comunicación de esta	Cada uno de los líderes demuestra que conoce la política integrada del sistema de gestión y como desde el proceso le aportan significativamente al cumplimiento de esta, enfocándose principalmente en la búsqueda permanente del mejoramiento en la prestación del servicio a todo la comunidad Universitaria.	Ok
ISO 9001-7.5	Verificar versiones de registros solicitados.	Durante la auditoria se pudo verificar que están utilizando los registros acordes a las versiones estipuladas en los procedimientos.	Ok
ISO 9001-8.1	Seguimiento al plan de acción 2022, actividades propuestas y cumplimiento.	Se evidencia el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de acción de las dos Sedes.	Ok
ISO 9001-8.1	Existe algún control o seguimiento a los recursos bibliográficos solicitados y el realmente entregado	Las dos sedes realizan seguimiento al préstamo de recursos bibliográficos, teniendo en cuenta que cada vez que se realiza un préstamo, este queda cargado al perfil del solicitante y cuando se cumple el tiempo se envían correos electrónicos de recordatorios.	Ok
ISO 9001-8.1	Verificar los instrumentos de planificación de la operación del proceso. ¿Cada cuánto se realiza la adquisición del recurso bibliográfico?	La adquisición de los libros se realiza de la mano del presupuesto aprobado para el año; las dos sedes manifiestan que reciben donaciones.	Ok
ISO 9001-8.2	¿Cómo definen las necesidades para la adquisición del recurso bibliográfico? Revisar el procedimiento de adquisiciones – solicitar compras de este semestre- tomar muestra	Se revisó el procedimiento P-ME-01-RB Procedimiento de selección y adquisición del recurso bibliográfico, donde se pudo evidenciar que ambas Sedes cumplen con los actividades descritas allí.	Ok

ISO 8.5	¿Se presentaron PQR durante este último año?	<p>La sede Barranquilla muestra el seguimiento a los PQR's recibidos.</p> 	Ok
ISO 8.5	¿Existen procedimientos en uso para la protección de las bases de datos de la biblioteca y como es el proceso para la prestación del servicio? Ver Procedimiento de préstamo P- ME-03-RB	<p>Se realizó la validación del cumplimiento del procedimiento P-ME-03-RB Procedimiento para el Préstamo de los Recursos de Biblioteca donde se pudo evidenciar que ambas Sedes cumplen con los actividades descritas allí.</p>	Ok
ISO 8.7	¿Se presentaron Servicios no conformes durante el 2021-2 -2022-1?  Existen acciones para cuando se presentan salidas no conformes	<p>Durante el periodo 2021-2 -2022-1, los auditados informan no haber detectados servicios no conformes.</p>	Ok



ISO 9.1.1	Seguimiento y análisis de indicadores 2021-2022-1.	<p>Se realizó verificación a los indicadores planeados en el proceso, se evidencia el cumplimiento de los mismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cantidad de capacitaciones</li> <li>2. Cobertura capacitaciones</li> <li>3. Cantidad de alertas generadas</li> <li>4. Cantidad de eventos promocionales realizados</li> <li>5. Satisfacción de usuarios</li> <li>6. Atención virtual a usuarios</li> <li>7. Satisfacción de capacitaciones</li> <li>8. Cantidad de Ingresos a la información de los recursos bibliográficos (Sede)</li> <li>9. Cantidad de Ingresos a la información de los recursos bibliográficos(Proveedores).</li> </ol> <p>Se recomienda realizar seguimiento de manera oportuna en la Sede Cúcuta, para evitar que se materialicen algún riesgo o se incumpla el plan de acción.</p>	<p>Ok</p> <p>Observación para la Sede Cúcuta</p>
ISO 9.1.2	Existe alguna retroalimentación del servicio prestado	Se recomienda para ambas sedes 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.	Observ
ISO 10	Que mejoras ha implementado en el proceso en la prestación de los Servicios?	Se sugiere a los auditados que el proceso pueda 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.	Observ
ISO 9001- 10 Mejora	Que mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el proceso en la prestación de los servicios	Se sugiere documentar las mejoras implementadas del proceso, especialmente las que impactan de manera directa la prestación de los servicios.	Observación

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