



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

1 de 8

Auditoría N°	PROCESO AUDITADO	Fecha		
		Día	Mes	Año
01	GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	25	10	2021
Auditor Líder	MIREYA MORENO CASTRO	Representante de la Alta Dirección	CECILIA DURÁN JAIMES	
Nombre(s) del Equipo Auditor		Cargo		
Ricardo Alfonso Pérez Cacua		Auditor Interno		

Objetivo(s)	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCISO 9001:2015 y la normatividad interna y externa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona.	Alcance	Todos los Procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control ubicados en la Sede Principal en la Ciudad de Pamplona, Departamento Norte de Santander.
Documentos de Referencia (Criterios)	NTC ISO 9001:2015, Manual de Procedimientos y Operaciones, Resoluciones, Acuerdos, Manuales Internos y Normatividad Externa Aplicable a cada Proceso descritos en la Matriz de Requisitos Legales, Plan de Desarrollo y Plan de Acción de la vigencia, Mapas de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, matriz de comunicación, matriz de partes interesadas, identificación de las cuestiones internas y externas, centro interactivo		

Fecha de Apertura	Día	Mes	Año	Fecha de Cierre	Día	Mes	Año
	11	10	2021		1°	11	2021

Aspectos Relevantes	<p>Disponibilidad del Líder del proceso y de su equipo de trabajo, para atender la auditoría</p> <p>Se evidencia el compromiso del equipo de trabajo en el seguimiento y estado de avance de cada uno de los procedimientos en lo relacionado con el sistema integrado de gestión.</p> <p>Manejo de la Normatividad Nacional con lo referente al manejo de los Recursos Bibliográficos</p> <p>Adaptación al trabajo remoto y de sus servicios</p> <p>Manejo Códigos Cienciométricos Elsevier</p>
----------------------------	--



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

2 de 8

--	--

Aspectos por Mejorar	<p>Socializar más seguido los conceptos utilizando el centro interactivo del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>La actualización de la documentación acorde a la normatividad externa debido al cambio significativo de la prestación del servicio</p> <p>Suprimir formatos que solo lleven registros unipersonales con el fin de optimizar</p> <p>Actualizar el Acuerdo 041 del 28 de julio del 2016</p> <p>Recolectar las firmas de las Actas de Reunión de Grupo de Mejoramiento.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

3 de 8

Hallazgos de Auditoría

Tipo	Requisito	Descripción
CONFORMIDAD	4.4.1	Se evidencian actas de grupo de mejoramiento en la cual se tratan todos los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, por tal motivo el grupo de mejoramiento del proceso tiene conocimiento donde se establecen las entradas y salidas en la caracterización en versión HBA-01 V.09 , en el cual permiten estar enfocado en el objetivo de Orientar mediante los procesos académicos, de investigación y proyección social de la Universidad de Pamplona,
CONFORMIDAD	6.1.2	Se elaboró la actualización del mapa de riesgos de Gestión y Corrupción donde se identificaron 4 Riesgos de Gestión y 1 de Corrupción bajo actas de reunión N° 006 del 23 de abril y acta N° 008 del 25 de agosto del año en curso donde se demuestra los controles existentes dicho riesgos
CONFORMIDAD	6.2.2	Se evidencia el control y seguimiento a la primera planificación del FAC-23 planificación, control y seguimiento de actividades del proceso del primer semestre con porcentaje de ejecución del 52% Esto se evidencio en el acta N° 029 Asesoría, acompañamiento, control y seguimiento al Proceso de Recursos Bibliográficos por parte del SIG Dentro de las 8 actividades que el proceso planifico ya tres de ellas están al 100% Nota: el porcentaje de avance durante la auditoria es del 93%.



ACCION DE MEJORA

7.5.2

Se identifica la información documentada debidamente elaborada, codificada y establecida acorde a los requisitos definidos

- **PBA-01 Gestión de Recursos Bibliográficos** aprobada con fecha 05 de octubre de 2018.
- **PBA-02 Procesos Técnicos** aprobada con fecha 03 de diciembre de 2018.
- **PBA-03 Formación y Desarrollo de Colecciones** aprobada con fecha 05 de octubre de 2018.
- **PBA-04 Prestación de los Servicios** aprobada con fecha 04 de mayo de 2020

Procedimientos
Ocultar / Mostrar

CODIGO	NOMBRE	VER
PBA-01	Gestión de Recursos Bibliográficos	
PBA-02	Procesos Técnicos	
PBA-03	Formación y Desarrollo de Colecciones	

Nota: Las actas que el proceso mostro no cuentan con las firmas de los participantes en las diferentes reuniones de grupo de mejoramiento.



CONFORMIDAD

8.1

○ **Proceso Gestión de Recursos Bibliográficos**

Se verifico la documentación y formatos en las diferentes carpetas en cada uno de los procesamientos donde se puedo observar las actividades descritas en los cuatro (4) procedimientos, así como la utilización de los diferentes formatos

PBA-01	Gestión de Recursos Bibliográficos	
PBA-02	Procesos Técnicos	
PBA-03	Formación y Desarrollo de Colecciones	
PBA-04	Prestación de los Servicios	

El líder del proceso como el personal describen cada uno de los procedimientos el paso a paso a la hora de implementarlos, de igual manera presentan las carpetas con los diferentes formatos diligenciados hasta la fecha.

Formatos

Ocultar / Mostrar

CODIGO	NOMBRE	VER
FAC-01	Listado Maestro de Documentos Internos	
FAC-03	Listado Maestro de Formatos	
FBA-04	Clasificación y Catalogación Bibliográfica	
FBA-08	Solicitud de Capacitación de Usuarios	
FBA-12	Historial de Donaciones y/o Canjes	
FBA-17	Relación de Material Bibliográfico Adquirido para la Biblioteca José Rafael Faría Bermúdez	



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

6 de 8

FBA-19	Paz y Salvo	
FBA-20	Préstamo Interbibliotecario	
FBA-21	Préstamo Bibliográfico Interseeds	
FBA-22	Préstamo de Material Bibliográfico no Catalogado	
FBA-23	Carta de Autorización de los Autores (Licencia de Uso)	
FBA-24	Préstamo Manual de Material Bibliográfico	
FBA-26	Solicitud de Cubículos	
FBA-27	Base de Datos Bibliográfica y Préstamo de Equipos de Cómputo	
FBA-29	Cumplimiento Horas Sociales en la Biblioteca	
FBA-30	Proceso de Auditoría	
FBA-31	Control Entrega Procesos Técnicos	
FBA-32	Verificación de Actas de Sustentación de Proyectos de Investigación	
FBA-33	Préstamo de Computador Portátil y Video Beam	
FBA-34	Control de Arreglos de Material Bibliográfico	
FBA-35	Control de Donaciones	
FBA-36	Reserva de Escenarios	
FBA-37	Servicio de Consultorías Bibliográficas Virtuales	

CONFORMIDAD

8.2.2

Se evidencia que en la Matriz de Requisitos Legales fue actualizada por el Sistema integrada de Gestión con la siguiente fecha el 01/09/2021.

Nota: El líder del proceso menciona que no se ha realizado cambios al acuerdo 041 del 28 de julio del 2016 debido a que no lo faculta para la prestación del servicio.

CONFORMIDAD

7.5.3..2 b Y d

El proceso cuenta con las siguientes herramientas a la hora de salvaguardar la información computadores del área, copias de seguridad en disco extraíble también cuentan con un SHARE POINT al igual de un archivo en físico.



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

7 de 8

CONFORMIDAD	8.2.1 a	<p>Se evidencio que el proceso cuenta con su sub portal interactivo donde se proyecta las publicaciones de todas sus actividades que desarrollan dentro del proceso, también cuentan con formularios en línea para solicitar los servicios de capacitación.</p> <p>El proceso cuenta con Bibliotecas Digitales al servicio de toda la comunidad Académica.</p>
CONFORMIDAD	8.2.1 b y c	<p>Se elaboró bajo acta de reunión N° 012 del 15 de octubre reporte del tercer trimestre de la PQRSD en cual se demuestra que por el modulo, correos electrónicos no arrojó ningún requerimiento.</p>



Informe de Auditoría Interna

Código

FCI-42 v.00

Página

8 de 8

ACCION DE MEJORA	9.1.2	Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción según la ficha allegada con un 95% de satisfacción de 25 registros debidamente diligenciada, por el cual se observa que es muy baja la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente del primer semestre 2021-1. Nota: El reporte de este indicador no fue enviada mediante acta al Sistema Integrado de Gestión para medición 2021-1.
CONFORMIDAD	9.1.3 e.	Se elaboró la actualización identificando los diferentes riesgos del proceso bajo acta de reunión N° 006 la actualización del mapa de gestión y corrupción donde se describen 1 riesgos de corrupción y 4 de Gestión.
CONFORMIDAD	6.3	Se evidencia la modificación al FAC-49 plan de mejora continua bajo acta N°002 del 2 de febrero del 2021 donde se plasmas 15 acciones, el porcentaje de avance es del 47%.

Conclusiones

- Se demuestra el buen desempeño del cumplimiento de los objetivos encaminados a la mejora continua en la norma NTC ISO 9001:2015.
- Continuar con la ejecución de las actividades en pro del cumplimiento de las proceso

Ricardo Alfonso Pérez Cacua

Firma Auditor Interno.

Aprobado Auditor Líder.