	Informe de Auditoría Interna	Código	FCI-42 v.01
		Página	1 de 1

Auditoría Nº	PROCESO AUDITADO			Fecha		
				Día	Mes	Año
Ciclo 2026	GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS			21	09	2026
Auditor Líder	MARITZA CONSTANZA GAMBOA	**Representante de la Alta Dirección**	EDWIN OMAR JAIMES RICO			
Nombre(s) del Equipo Auditor		**Cargo**				
INGRID YAJAIRA PARALES ARIZA		AUDITOR INTERNO				

Objetivo(s)	**Alcance**
Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072 de 2015 y la normatividad interna y externa aplicable en cada uno de los procesos identificados en la Universidad de Pamplona.	Auditorías Internas a 25 procesos entre los que se encuentran de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control que integran el SIG y se encuentran documentados en el Centro Interactivo, Auditorías Especiales y de Entes de Control.
Documentos de Referencia (Criterios)	Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, ISO 19011:2018, Resolución No. 1054 del 20 de diciembre de 2024 "Política Institucional de Gestión y Administración del Riesgo", MECI, PCI-10 Auditorías Internas de Calidad, Decreto 1072 de 2015, Formatos, Documentación de los Procesos vigente, Matriz de Requisitos Legales, FCI-19 "Plan de Acciones Correctivas", Mapas de Riesgos, Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, 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**
	07	09	2026		12	11	2026
Aspectos Relevantes	• Se destaca la disposición, colaboración y participación activa del equipo de Recursos Bibliográficos durante el desarrollo de la auditoría, así como su apertura para atender las inquietudes y facilitar la información requerida. • Se reconoce el compromiso de los colaboradores con el desarrollo de sus funciones y con el fortalecimiento de la gestión del proceso, reflejado en su disposición para identificar oportunidades y aportar propuestas de mejora. • Se resalta la organización del archivo de gestión y la disponibilidad de los soportes documentales relacionados con las actividades del proceso, aspectos que facilitan la consulta de la información y la trazabilidad de la gestión. • El proceso cuenta con documentación interna que orienta el desarrollo de sus actividades y facilita la comprensión de las responsabilidades, los servicios ofrecidos y su articulación con otros procesos institucionales. • Se destaca la oferta de capacitaciones dirigidas a las facultades y dependencias administrativas en temas como bibliotecas digitales, normas para la escritura académica, gestor bibliográfico Zotero y herramienta Turnitin. Estas actividades contribuyen al desarrollo de competencias informacionales y al aprovechamiento de los recursos bibliográficos disponibles para la comunidad universitaria. • Se reconoce la diversidad de recursos bibliográficos físicos y digitales y de canales institucionales dispuestos para facilitar el acceso a la información, apoyar las actividades académicas e investigativas y orientar a los usuarios en el uso de los servicios bibliotecarios.						

Aspectos por Mejorar	**1. Participación del líder del proceso en las auditorías** Para próximas auditorías internas de calidad, se recomienda promover la participación del líder del proceso de Recursos Bibliográficos, con el fin de facilitar el acompañamiento al ejercicio auditor, ampliar la información relacionada con la gestión de la dependencia y favorecer la articulación y el seguimiento de los compromisos y oportunidades de mejora que se identifiquen. **2. Socialización y apropiación del Sistema Integrado de Gestión** Se recomienda fortalecer la socialización del Sistema Integrado de Gestión mediante reuniones periódicas del Grupo de Mejoramiento y espacios de capacitación dirigidos al equipo de trabajo, incluyendo personal de planta, provisional, de período, de libre nombramiento, asesores y contratistas por prestación de servicios, según corresponda. Se sugiere procurar que estas actividades lleguen a los colaboradores de Pamplona, Villa del Rosario y las demás unidades vinculadas al proceso, favoreciendo la comprensión y aplicación de los lineamientos institucionales. De igual manera, una vez surtida la validación institucional de la documentación actualizada, se recomienda promover su socialización y apropiación por parte de los responsables de su aplicación. **3. Apropiación de la matriz de responsabilidades y autoridades** Se recomienda continuar fortaleciendo la apropiación de la Matriz de Responsabilidades y Autoridades, promoviendo su conocimiento y aplicación por parte de los colaboradores, de manera que se facilite la identificación de los roles, las responsabilidades, los niveles de autoridad y la participación de cada integrante en la ejecución y seguimiento de las actividades del proceso. **4. Actualización periódica de la matriz de contexto** Se recomienda mantener la revisión periódica de la matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), con el propósito de conservar actualizado el análisis del contexto del proceso, reconocer oportunamente los factores internos y externos que puedan incidir en su desempeño e identificar oportunidades que contribuyan al fortalecimiento de la gestión y al cumplimiento de los objetivos institucionales. **5. Fortalecimiento de la participación en las encuestas de satisfacción** Se recomienda continuar fortaleciendo la aplicación de las encuestas de satisfacción dirigidas a las partes interesadas, procurando ampliar la participación de los diferentes grupos de usuarios de los servicios bibliotecarios. Esto permitirá disponer de información más representativa sobre sus percepciones y necesidades, y contar con mayores elementos para analizar los resultados de satisfacción e identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. **6. Fortalecimiento de la atención inclusiva a estudiantes con discapacidad** Se recomienda ampliar la planificación de las estrategias de acompañamiento y orientación a estudiantes con discapacidad, considerando la diversidad de necesidades de apoyo que puedan presentarse, incluidas las relacionadas con discapacidad visual, auditiva y otras condiciones. Lo anterior contribuirá a fortalecer la accesibilidad a los recursos y servicios bibliográficos y a promover una atención incluyente, acorde con las necesidades de la comunidad universitaria.

	7. Oportunidad en la entrega de información al Sistema Integrado de Gestión Se recomienda fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de información y evidencias a la Oficina del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con el cronograma institucional. Esto facilitará la revisión oportuna de los soportes, el seguimiento a los compromisos y la evaluación de los avances por parte de las instancias correspondientes, incluida la Oficina de Control Interno de Gestión cuando aplique. **8. Análisis y aprovechamiento de los indicadores de gestión** Se recomienda fortalecer el análisis y aprovechamiento de la información generada por los indicadores de gestión del proceso de Recursos Bibliográficos, de manera que sus resultados contribuyan a identificar tendencias, orientar la toma de decisiones y reconocer oportunidades de mejora en la prestación de los servicios bibliotecarios. Asimismo, se considera pertinente continuar fortaleciendo la articulación con los programas académicos, procurando que la información obtenida aporte oportunamente a los procesos de acreditación y al mejoramiento continuo institucional.

Hallazgos de Auditoría		
Tipo	**Requisito**	**Descripción**
CONFORMIDAD	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto	Se evidenció que el proceso de Recursos Bibliográficos identifica las cuestiones internas y externas que pueden incidir en el cumplimiento de sus objetivos. Como soporte, se revisó el Acta No. 008 del 16 de abril de 2026 del Grupo de Mejoramiento, en la cual consta la construcción y socialización de la matriz de contexto del proceso, orientada a reconocer los factores que pueden influir positiva o negativamente en el desarrollo de sus actividades.
CONFORMIDAD	4.2 Comprensión Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	La matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, socializada según Acta No. 010 del 8 de mayo de 2026, identifica los grupos de interés relacionados con el proceso, incluidos CORPONOR, entidades gubernamentales y autoridades regulatorias, en relación con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
CONFORMIDAD	4.4.1 a) Determinar las Entradas Requeridas y Salidas Esperadas	La caracterización del proceso HAC-13, versión 01, identifica las entradas, actividades y salidas asociadas a Recursos Bibliográficos, y se encuentra publicada para consulta en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión. Su socialización se encuentra registrada en el Acta No. 009 del 23 de abril de 2026. Como parte de la verificación, se revisaron los formatos FBA-04, versión 10, Clasificación y Catalogación Bibliográfica; FBA-38, versión 00, Carta de Solicitud de Confidencialidad; y FBA-32, versión 01, Memorial Entrega Trabajos de Grado, cuyos registros presentaron un diligenciamiento adecuado.
CONFORMIDAD	5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades	Se verificó la matriz de roles y responsabilidades, en la cual se encuentran definidas las funciones, autoridades y obligaciones del personal. Asimismo, se evidenció que algunos colaboradores conocen y reconocen sus responsabilidades dentro del sistema de gestión, y se confirmó que esta información es socializada durante los procesos de inducción.
CONFORMIDAD	6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 – 6.1.2	Los riesgos y oportunidades del proceso se encuentran identificados, valorados y documentados en la matriz correspondiente. Mediante el Acta No. 008 del 16 de abril de 2026, se identificaron y aprobaron los riesgos asociados a las tipologías de gestión, corrupción, seguridad digital y no discriminación, y se establecieron compromisos para su tratamiento. El seguimiento a estos riesgos se encuentra documentado en las respectivas actas, como parte de las acciones de control y monitoreo implementadas por el proceso.
		El objetivo del proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos está orientado a apoyar el proceso académico

CONFORMIDAD	6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos 6.2.1 – 6.2.2	mediante la administración, mantenimiento, suministro y acceso oportuno a recursos bibliográficos físicos y digitales, con el fin de satisfacer las necesidades de formación y conocimiento de la comunidad universitaria y los grupos de interés. Este objetivo se articula con el objetivo de calidad institucional de consolidar la Acreditación Institucional y promover la Acreditación Internacional de los Programas Académicos. Para el logro de sus objetivos, el proceso cuenta con el formato FAC-23, Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades, cuya elaboración se encuentra registrada en el Acta del Grupo de Mejoramiento No. 003 del 16 de marzo de 2026. Asimismo, se encuentran establecidos compromisos asociados a las actividades programadas, orientados al cumplimiento de los objetivos del proceso.
CONFORMIDAD	6.3 Planificación de los Cambios	El proceso cuenta con el FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, avalado mediante el FAC-08, Acta de Reunión No. 007 del 10 de abril de 2026, en el cual se encuentran programadas cinco actividades para la vigencia. Asimismo, según el FAC-08, Acta de Reunión No. 013 del 18 de junio de 2026, se revisaron los documentos asociados al proceso para mantenerlos actualizados de acuerdo con sus necesidades y cambios identificados.
CONFORMIDAD	7.3 Toma de Conciencia	En relación con la toma de conciencia, se evidenció que, durante las reuniones del Grupo de Mejoramiento, se realiza el seguimiento y cumplimiento de una parte significativa de los compromisos asociados al Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, se observa un compromiso permanente con el mejoramiento continuo, lo cual se encuentra soportado mediante las evidencias y registros generados en cada uno de los encuentros realizados.
CONFORMIDAD	8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.3.1 d) Los Requisitos Legales y Reglamentarios Aplicables a los Productos y Servicios	La matriz de requisitos legales fue revisada, según consta en el Acta No. 001 del 6 de marzo de 2026, con el fin de abordar las recomendaciones y dar continuidad al tema en el Grupo de Mejoramiento. Posteriormente, mediante el Acta No. 005 del 20 de marzo de 2026, se registró su revisión y actualización conforme a los lineamientos establecidos por la Oficina del Sistema Integrado de Gestión para la vigencia 2026. Asimismo, se verificó el envío del acta al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico del 11 de junio de 2026.
CONFORMIDAD	7.4 Comunicación	Se evidencia la Matriz de Información y Comunicación, revisada y actualizada por el proceso de Recursos Bibliográficos, conforme a lo registrado en el Acta N° 007 del 10 de abril de 2026. En este instrumento se identifican los diferentes medios utilizados para garantizar una comunicación permanente y efectiva, entre los cuales se encuentran memorandos, circulares, correo electrónico, WhatsApp y redes sociales institucionales. En relación con la comunicación interna, se evidencia una adecuada articulación con los diferentes actores y clientes del proceso, facilitando el flujo oportuno de la información. Asimismo, frente a los usuarios externos, se mantiene una comunicación permanente y oportuna, teniendo claramente definidos los aspectos relacionados con qué información comunicar, cuándo comunicarla y a quién dirigirla. Lo anterior contribuye al cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y fortalece la difusión de información institucional, incluyendo las diferentes campañas y estrategias de comunicación desarrolladas a través de las redes sociales institucionales.

CONFORMIDAD	7.5.2 Creación y Actualización	De acuerdo con lo registrado en el Acta No. 013 del 18 de junio de 2026, el proceso de Recursos Bibliográficos realizó la revisión de su documentación y de la caracterización, con el propósito de mantener actualizada la información relacionada con sus actividades y reflejar los cambios y necesidades identificados. De igual manera, al tomar una muestra de procedimientos e instructivos, se verificó que estos contaran con elementos de identificación como título, código, versión, fecha de emisión, responsable de elaboración y acta de aprobación, de acuerdo con lo establecido en el listado maestro de documentos. Por otra parte, en el Acta No. 015 del 14 de septiembre de 2026 se registra la actualización de procedimientos, instructivos y formatos, en el marco de la modernización documental del proceso. Al respecto, se identificó que la documentación se encontraba pendiente de validación por parte de la Oficina del Sistema Integrado de Gestión, como paso previo a su socialización con las partes interesadas.
CONFORMIDAD	8.1 Planificación y Control Operacional	El proceso de Recursos Bibliográficos cuenta con procedimientos documentados para planificar y controlar la prestación de sus servicios, en los cuales se establecen las actividades, los responsables y los criterios para su ejecución en las diferentes áreas: Gestión de Recursos Bibliográficos, Procesos Técnicos, Formación y Desarrollo de Colecciones, Prestación del Servicio y Desinfección del Material Bibliográfico. Asimismo, la planificación y el control de las actividades se desarrollan de acuerdo con los productos y servicios requeridos. Las solicitudes se reciben a través del correo electrónico y la página web institucional. De igual manera, se ofrecen capacitaciones sobre bibliotecas digitales, escritura bajo normas académicas, Turnitin Feedback Studio y el gestor Zotero, cuyas solicitudes también se gestionan mediante aplicaciones de mensajería como WhatsApp y Telegram. Por otra parte, el Acta No. 007 del 10 de abril de 2026 constituye un soporte relacionado con el FAC-23, Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades.
CONFORMIDAD	8.2.1 Comunicación con El Cliente	La información relacionada con el proceso de Recursos Bibliográficos se encuentra disponible en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión y en los canales institucionales de la Universidad, entre ellos la página web, el correo electrónico, WhatsApp, YouTube y las redes sociales. A través de estos medios se facilita el acceso a información sobre los servicios bibliográficos, las bibliotecas digitales, el préstamo de libros, las nuevas adquisiciones, el repositorio institucional, paz y salvos y los requisitos para trabajos de grado. La comunicación con los estudiantes, docentes y demás usuarios se caracteriza por ofrecer información explícita sobre los servicios disponibles, como las capacitaciones, la consulta de bibliografía y el préstamo de libros impresos; mantener actualizada la información publicada en la página web institucional, en correspondencia con las actividades del proceso; y facilitar la consulta mediante diversos medios, favoreciendo el acceso a la información y el conocimiento de los servicios ofrecidos por Recursos Bibliográficos. Durante el segundo trimestre de 2026 se registró una queja formal, recibida el 29 de abril a través de los canales institucionales. La solicitud fue atendida y quedó en estado resuelto el 8 de mayo de 2026, dentro de los tiempos establecidos. Esta atención refleja la articulación con la Oficina de Atención al Ciudadano para

		dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.
CONFORMIDAD	8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes O Proveedores Externos	El proceso de Recursos Bibliográficos dispone de mecanismos para proteger la propiedad intelectual y salvaguardar la información y los documentos de terceros bajo su custodia. Para ello, emplea los formatos FBA-38 y FBA-39, relacionados con la confidencialidad y el manejo de los trabajos de grado. Estas actividades se encuentran respaldadas por la Matriz de Requisitos Legales del proceso, en la que se contempla la reglamentación aplicable, incluido el Acuerdo No. 004 del 15 de febrero de 2017, mediante el cual la Universidad de Pamplona expidió su Reglamento de Propiedad Intelectual. Este reglamento establece disposiciones relacionadas con la confidencialidad y la protección de los derechos de autor. Asimismo, se fomenta el uso de Turnitin como herramienta de apoyo para identificar similitudes en los trabajos académicos y promover la integridad académica. En conjunto, estos mecanismos contribuyen a la protección de la propiedad intelectual y al manejo responsable de los documentos bajo custodia institucional.
CONFORMIDAD	8.6 Liberación de los Productos y Servicios	El proceso de Recursos Bibliográficos cuenta con procedimientos documentados y herramientas institucionales que permiten establecer las condiciones para la prestación de sus servicios y verificar los requisitos aplicables antes de ponerlos a disposición de la comunidad universitaria. Estos mecanismos comprenden la gestión y disponibilidad de los recursos bibliográficos, la consulta de material físico y digital, el préstamo y la devolución de libros, el acceso a bibliotecas digitales y al repositorio institucional, así como la orientación y capacitación a los usuarios. A través de los procedimientos del proceso, la información publicada en la página web institucional y los canales habilitados para la atención de los usuarios, se dan a conocer las condiciones de acceso y utilización de los servicios bibliotecarios. De igual manera, la gestión de las solicitudes y del préstamo de material permite aplicar las condiciones establecidas para cada servicio, favoreciendo que los recursos de información se entreguen o se habiliten de acuerdo con los requisitos institucionales correspondientes. Como complemento, la documentación del proceso, su caracterización HAC-13 y los instrumentos asociados a la planificación y control de las actividades proporcionan un marco para orientar la prestación de los servicios y mantener su trazabilidad. En conjunto, estos mecanismos contribuyen a que los servicios bibliotecarios se proporcionen bajo condiciones definidas y en concordancia con las necesidades de la comunidad académica.
CONFORMIDAD	8.7 Control de las Salidas No Conformes	El proceso de Recursos Bibliográficos realizó el control y seguimiento de las salidas no conformes mediante el formato FAC-50 Matriz de Identificación de Producto y/o Servicio No Conforme. Como evidencia de esta gestión, se verificó el FAC-08, Acta de Reunión No. 007 del 10 de abril de 2026. De igual manera, se comprobó, a partir de los registros disponibles en la Oficina de Atención al Ciudadano, la recepción de una queja o reporte formal relacionado con dificultades de acceso al repositorio institucional, en el cual el usuario manifestó: “el repositorio de la universidad mediante el apartado de bibliotecas digitales y desde ningún navegador es posible acceder, siempre me da error”. Frente a esta situación, se evidenció la gestión y atención oportuna de la solicitud, mediante el trámite correspondiente en el aplicativo PQRSDF, donde se registró respuesta al solicitante con fecha 8 de mayo de

		2026, quedando el caso en estado RESUELTO. Lo anterior evidencia la capacidad de respuesta del proceso y la atención dentro de los tiempos establecidos, contribuyendo a la efectividad en la gestión de las necesidades y requerimientos de los usuarios. En la revisión se identificaron servicios no conformes asociados, entre otros aspectos, a la insatisfacción del cliente por inadecuada prestación del servicio y a la infraestructura insuficiente o inadecuada para la prestación del servicio. Para estos casos se evidenció la aplicación de los tratamientos correspondientes, así como registros de seguimiento, lo que demuestra la implementación de acciones orientadas a gestionar y controlar las situaciones identificadas. Como mecanismo complementario para fortalecer la identificación temprana de posibles situaciones no conformes y conocer de manera más directa la percepción de los usuarios, se evidenció la continuidad en la implementación de códigos QR en las instalaciones de la biblioteca. Esta estrategia permite recopilar retroalimentación de manera digital y proactiva, fortaleciendo la trazabilidad de las observaciones de los usuarios, el análisis de su experiencia y la generación de información útil para la gestión, seguimiento y mejora de los servicios. Finalmente, de acuerdo con lo registrado en el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026, se evidenciaron registros de seguimiento al indicador de quejas, peticiones, reclamos, denuncias o sugerencias gestionados a través del aplicativo. Se verificó que el caso analizado fue atendido y resuelto dentro de los tiempos establecidos. Esta situación constituye, además, una oportunidad de mejora para continuar optimizando los servicios ofrecidos, particularmente los relacionados con el acceso y consulta de los recursos disponibles en la biblioteca digital, con el propósito de prevenir la recurrencia de situaciones similares y fortalecer la satisfacción de los usuarios.
CONFORMIDAD	9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.1	El proceso de Recursos Bibliográficos tiene definidos mecanismos de seguimiento y medición a través de indicadores que permiten observar el desempeño de sus actividades y la prestación de los servicios bibliotecarios. Estos indicadores se encuentran disponibles en el Centro Interactivo del Sistema Integrado de Gestión e incluyen: Medición de la Satisfacción del Cliente; Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Resueltas; Capacitaciones de Recursos Bibliográficos; Proceso Técnico del Material Bibliográfico; Cargue de Trabajos y Tesis de Grado al Repositorio Institucional; y Préstamo de Material Bibliográfico para unidades con más de 10.000 libros y unidades con menos de 10.000 libros. De igual manera, el proceso participa en el seguimiento de indicadores institucionales a través del Sistema de Seguimiento al Plan de Gestión Institucional (SPEI), aportando información para los indicadores asociados al Desafío 4, Línea Estratégica 14, relacionados con la adquisición de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos. En este marco, se encuentran el indicador IP109, correspondiente al Plan Estratégico para la adquisición de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos, y el IP110, relacionado con el número de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos adquiridos. Aunque la medición de estos indicadores está a cargo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Recursos Bibliográficos contribuye con la información requerida para su seguimiento.

		Asimismo, el proceso debe atender los mecanismos y tiempos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión para el reporte de información y seguimiento de sus indicadores, de acuerdo con el cronograma institucional correspondiente. Estos instrumentos permiten disponer de información periódica sobre la gestión del proceso, apoyar el seguimiento a sus actividades y proporcionar datos para el análisis de su desempeño y la toma de decisiones.
CONFORMIDAD	9.1.2 Satisfacción del Cliente	En relación con el grado de satisfacción de los usuarios, mediante el Acta No. 011 del 22 de mayo de 2026 se registró un resultado del 98,72 %, correspondiente al primer trimestre de 2026, a partir de 117 encuestas aplicadas. Posteriormente, en el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026 se documentó el seguimiento correspondiente al segundo trimestre, con un resultado de satisfacción del 100 % y 37 encuestas reportadas. Los resultados registrados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por Recursos Bibliográficos durante los periodos revisados y constituyen información para el análisis de la satisfacción de las partes interesadas.
CONFORMIDAD	9.1.3 Análisis y Evaluación	**a) La conformidad de los productos y servicios:** En el ámbito académico e investigativo, la Universidad de Pamplona cuenta con un Plan Estratégico para la adquisición de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos, asociado a la Línea Estratégica 14 del Plan de Acción Institucional, orientado a fortalecer el acceso a información científica y académica para la comunidad universitaria. Como parte de esta estrategia, se reporta la disponibilidad de 28 bases de datos bibliográficas y recursos interactivos, entre los que se encuentran Digitalia Hispánica, Film Library, bases especializadas de EBSCO y recursos de acceso a través del Consorcio Colombia, como ScienceDirect, Scopus, SpringerLink, Nature Publishing, Sage Journals, Taylor & Francis, Oxford Journals, PLOS y ORCID Colombia. También se cuenta con Bibliotechnia, adquirida bajo modalidad de perpetuidad. La disponibilidad de estos recursos contribuye al acceso a información académica y científica para estudiantes y docentes, en apoyo a las actividades de formación e investigación. Asimismo, la información relacionada con la adquisición de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos se articula con los indicadores institucionales IP109 e IP110, cuyo seguimiento se realiza en el marco del Desafío 4, Línea Estratégica 14. **b) El grado de satisfacción del cliente:** El proceso realiza seguimiento a la percepción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción, cuyos resultados se documentan en las actas del Grupo de Mejoramiento. En el Acta No. 011 del 22 de mayo de 2026 se registró el seguimiento correspondiente al primer trimestre, con la aplicación de 117 encuestas y un resultado de satisfacción del 98,72%. Posteriormente, en el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026 se documentó el seguimiento correspondiente al segundo trimestre, para el cual se reportaron 37 encuestas y un nivel de satisfacción del 100%. Estos resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por Recursos Bibliográficos durante los periodos evaluados. Adicionalmente, el proceso dispone de una herramienta interactiva mediante códigos QR que facilita la recopilación de opiniones de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios. También se revisó la ficha técnica

	9.1.3 Análisis y Evaluación	para el reporte de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD), remitida por la Oficina de Atención al Ciudadano, así como el reporte de la encuesta de percepción del producto o servicio correspondiente al segundo trimestre de 2026. **c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad:** El seguimiento al desempeño del proceso se apoya en los indicadores documentados en el formato HAC-12 v.00, relacionados con la satisfacción del cliente, las PQRSD resueltas, las capacitaciones de Recursos Bibliográficos, el proceso técnico del material bibliográfico, el cargue de trabajos y tesis de grado al repositorio institucional y el préstamo de material bibliográfico en unidades con más de 10.000 libros y con menos de 10.000 libros. En el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026 se registró el seguimiento a estos indicadores, como parte de la revisión del comportamiento de las actividades y los servicios del proceso. Esta información constituye un insumo para conocer su desempeño y apoyar el análisis de los resultados obtenidos. De igual manera, Recursos Bibliográficos aporta información al seguimiento de los indicadores institucionales IP109, correspondiente al Plan Estratégico para la adquisición de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos, e IP110, relacionado con el número de bases de datos bibliográficas y recursos interactivos adquiridos. Si bien la medición está a cargo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el proceso contribuye con los datos requeridos para su seguimiento a través del SPEI. **d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz:** El proceso cuenta con el FAC-23, Planificación, Control y Seguimiento a las Actividades, cuya elaboración y seguimiento se encuentran documentados en las actas del Grupo de Mejoramiento. En el Acta No. 003 del 16 de marzo de 2026 se registró un avance del 63,9%, correspondiente al primer trimestre. Posteriormente, en el Acta No. 011 del 22 de mayo de 2026 y en el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026 se documentó el seguimiento a la planificación, reportándose un avance de cumplimiento del 87 % para el segundo trimestre. Estos registros dan cuenta del seguimiento realizado a las actividades planificadas durante la vigencia. Los porcentajes reportados permiten observar el avance de la ejecución; su valoración debe considerar el cumplimiento de las metas y los resultados previstos para las actividades correspondientes. **e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:** El proceso cuenta con una matriz de riesgos aprobada mediante el Acta No. 008 del 16 de abril de 2026, en la cual se identifican riesgos asociados a las tipologías de gestión, corrupción, seguridad digital y no discriminación. El seguimiento a los riesgos se encuentra documentado en el Acta No. 012 del 10 de junio de 2026, en la que se registró la revisión del mapa de riesgos correspondiente al segundo cuatrimestre y se presentaron evidencias documentales relacionadas con las acciones de seguimiento y control. En relación con el riesgo de seguridad digital asociado a la pérdida de integridad de los archivos, se documentó la realización de copias de respaldo (backup) de la información como medida de control orientada a facilitar su

		preservación y recuperación ante posibles eventos que puedan afectarla. De acuerdo con lo registrado durante la auditoría, el proceso cuenta con mecanismos establecidos para realizar y conservar estos respaldos. Lo anterior evidencia la identificación y el seguimiento de los riesgos del proceso, así como la aplicación de medidas de control. La valoración de la eficacia de dichas acciones debe considerar, además de su implementación, los resultados obtenidos frente a los riesgos identificados. **g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad:** El proceso realiza seguimiento a las actividades contempladas en el FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua. En el Acta de Reunión No. 011 del 22 de mayo de 2026 se documentó un avance del 13,3%, correspondiente al primer trimestre. Posteriormente, en el Acta No. 017 del 17 de septiembre de 2026 se registró un avance acumulado del 26,7%, correspondiente al segundo trimestre. Por otra parte, en el Acta No. 015 del 14 de septiembre de 2026 se documentó la actualización de procedimientos, instructivos y formatos, en el marco de la modernización documental del proceso. Al momento de la revisión, esta documentación se encontraba pendiente de validación por parte de la Oficina del Sistema Integrado de Gestión, como paso previo a su socialización con las partes interesadas. Estos registros permiten identificar acciones orientadas a la mejora y actualización de la gestión documental del proceso, así como el estado de avance de las actividades previstas en el FAC-49.
CONFORMIDAD	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	El proceso de Recursos Bibliográficos realizó el seguimiento a las acciones correctivas formuladas para atender la no conformidad identificada en la auditoría interna de la vigencia 2025. Como evidencia de este ejercicio, en el Acta No. 006 del 27 de marzo de 2026 se documentó la revisión y el cierre del FCI-19, Plan de Acciones Correctivas correspondiente a dicha vigencia. De acuerdo con los registros revisados, se reportó el cumplimiento del 100 % de las acciones formuladas, lo que permitió formalizar el cierre del plan. Esta evidencia da cuenta del tratamiento de la no conformidad identificada y de la ejecución de las acciones correctivas establecidas para atenderla.
CONFORMIDAD	10.1 Mejora 10.3 Mejora Continua	El proceso de Recursos Bibliográficos desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de su gestión, apoyándose en los mecanismos institucionales de planificación y mejora. La continuidad de estas acciones permite abordar aspectos susceptibles de fortalecimiento y mantener una dinámica de revisión y actualización de sus prácticas, en concordancia con las necesidades del proceso y los objetivos institucionales.

Conclusiones
• El proceso de Recursos Bibliográficos evidencia una gestión orientada a la planificación y el control de sus actividades, así como al seguimiento de los compromisos institucionales. Los mecanismos de trabajo implementados favorecen la coordinación del equipo y la continuidad de las actividades previstas. • La gestión del proceso contribuye al acceso de la comunidad universitaria a los recursos y servicios bibliográficos, tanto físicos como digitales, y al fortalecimiento de las actividades académicas e investigativas. La disponibilidad de diferentes canales de atención y orientación facilita el acercamiento de los usuarios a los servicios ofrecidos. • El proceso dispone de mecanismos para realizar seguimiento a su desempeño y a la percepción de los usuarios. La información obtenida constituye un insumo para valorar los resultados de la gestión, orientar la toma de decisiones e identificar oportunidades de fortalecimiento, en respuesta a las necesidades de la comunidad universitaria. • La revisión permitió identificar oportunidades para fortalecer la apropiación del Sistema Integrado de Gestión, la articulación con las diferentes unidades y grupos de usuarios, la oportunidad en el reporte de información y el aprovechamiento de los indicadores. En consecuencia, los aspectos por mejorar identificados en el presente informe deberán incorporarse al FAC-49, Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, con el fin de establecer las acciones correspondientes, facilitar su seguimiento y verificar los avances alcanzados, de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos. • En términos generales, el proceso de Recursos Bibliográficos se encuentra articulado con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Pamplona y dispone de instrumentos que orientan su operación y mejora. Se recomienda dar continuidad a las acciones de fortalecimiento identificadas y gestionar la validación y posterior socialización de la documentación que se encuentra pendiente de este trámite, para mantener la coherencia entre las actividades desarrolladas, la información documentada y los lineamientos institucionales.

Elaboró	Aprobó	Validó
INGRID YAJAIRA PARALES ARIZA **Auditor Interno**	**PABLO JOSE BAUTISTA LATORRE** **Líder Proceso Auditado**	**MARITZA CONSTANZA GAMBOA** **Auditor Líder**