



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

AUDITORÍA INTERNA (AI14-ADMC-04)

Duración de la auditoría:	23 de Junio al 02 de Julio 2014		
Fecha reunión de apertura:	23 de Junio 2014	Fecha reunión de cierre:	02 de Julio 2014
Fecha de elaboración del reporte:	30 de Junio 2014	No. de auditados:	23

Objetivo:

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, con el sistema de gestión documentado, con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 así como identificar áreas de mejora.

Criterio:

Del punto 4 al 8 de la Norma ISO 9001:2008 y los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca Central.
	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado.
	Biblioteca de la Unidad Tizimín.
	Biblioteca del Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias.
	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.
	Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud.
Competencia del Personal	Biblioteca José Peón Contreras.
	Recursos Humanos/ Archivo

Equipo auditor

Aurea Valencia Euán
Patricia Escoffié Cano
Eduardo Ruz Hernández
Graciela Pastrana Contreras
Luis Mérida Flores
Josefina del Pilar Polanco Ruiz
Claudia Peraza Poot
Irma López Chunab (Observadora)



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Ana Pool Santos (AIF)
Ana Lizbeth Interian (AIF)
Gabriel Montero (AIF)
José Wilbert Celis Celis (AIF)
Luz María Ceme (AIF)
Armando Arcia Jiménez (AIF)
Said A. Cárdenas Dajdaj (AL)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

HALLAZGOS

No Conformidades

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de 1 No Conformidades.

Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i>	Punto de la norma ISO 9001:2008
<p>R. La Norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.2.1 que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>I. Sin embargo la organización no se aseguró del seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.</p> <p>E. En la Biblioteca José Peón Contreras no se encontró evidencia de la aplicación de la Encuesta para la Evaluación del Servicio (F-DGDA-CB-07) durante el mes de mayo 2014 teniendo un total de 2,756 préstamos a domicilio.</p>	8.2.1

Oportunidades de mejora	Área
<p>Se observó que los buzones de sugerencias no se encontraban accesibles y visibles para el usuario y no se encontraron disponibles formatos de Buzón (F-DGDA-CB-04) en 1 de 2 buzones.</p> <p>Se observó falta de señalética en la colección de publicaciones periódicas y materiales de donación en proceso, así como una señalética inadecuada para referenciar en que sala de la biblioteca se encuentran los materiales de arte de la colección general.</p>	Biblioteca Central



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Se observó de un muestreo de 8 materiales documentales del acervo de nuevas adquisiciones que 6 de ellos no contaban con su número de inventario en la contraportada.	
Se observó que el espacio destinado a los materiales en reserva, no tienen un letrero o señalética para ser identificada.	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.
El personal auditado no mostró dominio de los elementos que integra el SGC.	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado.
No se mostró evidencia de la atención y/o retroalimentación de 4 observaciones del buzón (12/11/13, 16/10/13, 01/10/13, 29/08/13).	
Se observó obstrucción de un extintor en el área de tesis debido al amontonamiento de cajas de material documental en descarte.	Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud.
Se observó que 2 de 5 muestras de material documental no cuentan con los sellos, 1 no cuenta con el número de inventario escrito en la contraportada correspondiente al código 3042 y 1 libro "Indicadores de Actividades Científicas y Tecnológicas" tenía la cinta magnética semidespegada a la vista.	
El expediente con folio 0715 no cuenta con evidencia de cursos o capacitaciones desde 1994.	Recursos Humanos/ Archivo

Fortalezas	Área
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Todas las áreas.
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Biblioteca Central. Biblioteca de la Unidad Tizimín. Biblioteca del Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias. Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías. Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud. Biblioteca José Peón Contreras.
Buena disposición, así como también responsabilidad, compromiso y eficiencia en la realización de sus actividades.	Todas las áreas.



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Todas las áreas.
El área se percibe muy organizada y ordenada.	Biblioteca Central. Biblioteca Renán Irigoyen Rosado. Biblioteca de la Unidad Tizimín. Biblioteca del Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias. Biblioteca José Peón Contreras. Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.
El área demostró excelente limpieza en sus instalaciones.	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.

Aprobado por el representante de la dirección:

M.D.O Juan de Dios Pérez Alayón	
--	--