



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

**AUDITORÍA INTERNA AI13-ADMC-04**

<b>Duración de la auditoría:</b>	29 de octubre al 06 de noviembre de 2013		
<b>Fecha reunión de apertura:</b>	29 octubre 2013	<b>Fecha reunión de cierre:</b>	06 noviembre 2013
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	05 noviembre 2013	<b>No. de auditados:</b>	26

**Objetivo:**

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

**Criterio:**

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

**Alcance:**

<b>Procesos auditados</b>	<b>Áreas auditadas</b>
<b>Provisión de Servicios Bibliotecarios</b>	Biblioteca Central
	Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud
	Biblioteca M.V.Z. Jorge León Dousset (CCBA)
	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías
	Biblioteca de la Unidad Tizimín
	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
	Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
<b>Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones</b>	Centro de Operaciones de la Red (NOC)
<b>Competencia del Personal</b>	Recursos Humanos/Archivo

**Equipo auditor**

Norma Dzul Maas
Álvaro Díaz Mena
Armando Burgos Amaya
Silvia Medina Campoy
Sergio Sanguino Suarez



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Graciela Pastrana Contreras
Rossana Hernández Ferráez
Luis Jorge Gómez Pérez
Eder Pinto Pat
María J. Gómez Herrera(AIF)
Lourdes Uuh Noh (AIF)
Gabriela Solís Magaña (AIF)
Carmen Barrera Rosado (AIF)
Aurea Valencia Euán(AIF)
Armando Arcia Jiménez(AIF)
Irma López Chunab(AIF)
Said 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	No Conformidad	
		Mayor	Menor
R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.5.3 que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. E: En la Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías, y la Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2), no se encontró evidencia de acciones preventivas documentadas en lo que va del 2013.	8.5.3	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Oportunidades de mejora	Área
Se encontró en el Área de Datos # 1 equipo con polvo acumulado sobre la superficie.	Centro de Operaciones de la Red (NOC)
El personal no ha recibido capacitación sobre el uso de extintores.	
Se observó que no existe un sistema de seguridad y resguardo de los equipos.	
No cuentan con alternativas para resguardar la seguridad de los libros.	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca de la Unidad Tizimín
No se informó al sistema bibliotecario sobre los cambios de infraestructura (Hardware y Software) que se realicen mediante acuerdos internos con la dependencia.	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
Se observaron donaciones que aún no se organizan e identifican.	Biblioteca de la Unidad Tizimín
En la biblioteca se detectó de una muestra de 15 libros que todos cumplen con los requisitos del proceso físico establecidos (sellos, número de adquisición en el reverso de la portada y banda magnética) sin embargo se detectó que cinco de estos contienen la codificación en la solapa (PR10018171 / PR10009714 / PR10009789 / PR10012804 / PR10009900).	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
En una muestra de 6 usuarios desconocen que la biblioteca cuenta con un SGC y la política, y tampoco sabían que la biblioteca forma parte de este sistema de calidad;	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
No se integran todos los datos generados de las actividades realizadas por la biblioteca para un análisis más profundo y de mayor alcance.	Biblioteca de la Unidad Tizimín
En el área del catálogo se detecta la falta de instrucciones de búsqueda, para orientar al usuario para el uso del catálogo.	Biblioteca Central



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Área</b>
Buena disposición, así como también responsabilidad, compromiso y eficiencia en la realización de sus actividades.	Todas las áreas.
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Todas las áreas.
Se percibe el área muy organizada, ordenada y limpia.	Todas las áreas.
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Todas las áreas.

**Aprobado por el representante de la dirección:**

<b>MDO. Juan de Dios Pérez Alayón</b>	
---------------------------------------	--