



Duración de la auditoría:	02 al 09 de mayo de 2018		
Fecha de elaboración:	07 de mayo de 2018	Número de auditados:	20

Objetivo

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, con el sistema de gestión documentado, los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a los procesos auditados, así como identificar áreas de mejora del SGC.

Alcance

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca C.I.R.-Sociales
	Biblioteca del Campus de Arquitectura, Hábitat, Arte y Diseño
	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
	Biblioteca del Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
	Coordinación de Bibliotecas

Criterio

Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a los procesos auditados, así como los documentos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Equipo Auditor

María José Sosa Cetina
Graciela Pastrana Contreras
Wilma Mireya Gamboa.
Fernanda Gasca Arjona
Lilio Chi Flores
José Wilbert Celis Celis
Sergio Iván Sanguino Suarez
Said Cárdenas Dajdaj (AL)

AL: Auditor Líder



Hallazgos

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 9001:2015
<p>R.- La Norma ISO 9001:2015 establece en el punto 7.1.3 que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>I.- Sin embargo la organización no se aseguró de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos.</p> <p>E.- En la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) se encontraron en la planta alta 2 de 4 extintores de Bióxido de Carbono (CO2) vencidos, con recarga pendiente del mes de marzo 2017.</p>	<p>7.1.3</p>

Oportunidades de Mejora	Área
<p>Se encontraron tomas de corriente sobrepuestas en el piso en los niveles 1,2 y 3 de la biblioteca y un sillón roto en el 2 nivel.</p>	<p>Biblioteca del Campus de Arquitectura, Hábitat, Arte y Diseño</p>
<p>No se encontraron señaléticas de rutas de evacuación así como letreros de extintores.</p>	
<p>En el área de prestación servicio se encontró que 2 de 2 personal bibliotecario se confundieron al explicar los puntos (objetivo de calidad, indicadores, documentos) del SGC.</p>	
<p>El Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01) establece que la prestación de los servicios se podrá dejar de proporcionar en caso de contingencias, el personal de servicio comento que no se da préstamo de contingencia, y se encontró en el Formato de Préstamo en caso de contingencia (F-DGDA-CB-05 REV:00) que se dieron 2 préstamos el 19/04/18.</p>	<p>Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)</p>
<p>No se pudo abrir en las computadoras de catálogo la liga para contestar la Encuesta de Servicios (F-DGDA-CB-07/REV.03).</p>	



Se encontró que el registro con fecha 19/04/18 del Formato de Préstamo en caso de contingencia (F-DGDA-CB-05 REV:00) no se encuentra llenado correctamente en la secciones establecidas (Usuario, préstamo, devolución y renovación).	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
Se encontró que los libros con código PR10020887, PR10020920 ya se encuentran procesados en el sistema como nueva adquisición sin etiqueta de clasificación con fecha de registro de febrero de 2018.	
Se encontró físicamente el diccionario con código PR10002304 en el área de consulta y en el registro de la base de datos su ubicación es en colección general.	
Se detectó que los resultados de la Encuesta de Servicios (F-DGDA-CB-07/REV.03) no son representativos con respecto a los usuarios de la biblioteca.	Todas las Bibliotecas

Fortalezas	Área
Correo electrónico interno para la comunicación eficiente del personal.	Biblioteca del Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
Participación en el Boletín informativo del CIR Sociales de las adquisiciones bibliotecarias.	Biblioteca C.I.R.-Sociales
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas
Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	Todas las áreas
La alta dirección demuestra el compromiso por la mejora del SGC.	Todas las áreas
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.	Todas las áreas

Aprobado por:

MDO. Said Cárdenas Dajdaj
Auditor Líder