



Duración de la auditoría:	16 al 22 de octubre de 2018		
Fecha de elaboración:	19 de octubre 2018	Número de auditados:	34

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 de Tecnología de Información y Comunicaciones	Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información / Centro de operaciones de la Red
Provisión de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.
	Biblioteca de la Unidad Tizimín
	Biblioteca del Campus de Ciencias de la Salud
	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Económico Administrativas y Humanidades
	Coordinación de Bibliotecas
	Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria
	Biblioteca Central
Biblioteca José Peón Contreras	

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

Said Cárdenas (AL)
Lilio Chi
María José Sosa
Wilma Mireya Gamboa
Graciela Pastrana
Sergio Sanguino
Josefina Polanco
Norma Dzul
Fernanda Cardona (AIF)
Mariana Guillermo (AIF)
Alejandrina Rejón (AIF)

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.- El Manual de operación del sistema bibliotecario (M-DGDA-CB-01/Rev.06) establece en la sección de Sanciones/Faltas graves que en caso de pérdida, daño, maltrato, mutilación o alteración (marcas, enmendaduras, humedad, etc.) del material documental será responsabilidad del usuario, quien deberá reponer el material original, o en su caso reponer con otro material similar o equivalente que le fuese asignado por el responsable de la biblioteca. La reposición del material deberá efectuarse en un período no mayor de diez días hábiles, contados al momento de su notificación, tiempo durante el cual se suspenderán sus derechos al servicio de préstamo a domicilio.</p> <p>I.- Sin embargo la organización no se aseguró de notificar al usuario de que se suspendieron sus derechos al servicio de préstamo a domicilio.</p> <p>E.- En la Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria se devolvió mojado el libro PR30006655 desde abril 2018 y no se descargó el préstamo del material en el SISBIUADY, hasta la fecha el usuario sigue como moroso a pesar de haber entregado el material.</p>	8.6



Oportunidades de Mejora	Área
Se encontraron 3 de 6 equipos de cómputo en la planta alta, asignados para el catálogo de búsqueda en SISBIUADY, los cuales no cuentan con conexión eléctrica para su funcionamiento.	Biblioteca José Peón Contreras

Fortalezas	Área
El área se encontraba ordenada y limpia.	Todas las áreas
Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.	
La alta dirección demuestra el compromiso por la mejora del SGC	
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría	

Aprobado por:

Said Cárdenas Dajdaj
Auditor Líder