

Reporte de Auditoría No: QE - 40836 - 2/36 - R

Organización: **Universidad Autónoma de Yucatán**

Contacto: Dr. Juan de Dios Pérez Alayón

Teléfono: 52 999 930 0900

Fecha de Reporte: 05/31/2013

Fechas de Auditoría: 05/27/2013 - 05/31/2013

Duración de Auditoría: 7.5 día(s) auditor

Norma(s): ISO 9001:2008

Número total de empleados verificados en sitio: 83

Código(s) NACE: 92.5

Alcance de Certificación:

Provision of library services

Provisión de servicios bibliotecarios

Miembro(s) del Equipo Auditor Adela Du-Pont Rivas - Auditor Líder, Magdiel Martinez Quiroga

Recomendación (es) del Equipo Auditor:		
Fase II/ Extensión de Alcance / Transferencia: <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Abierto		
Vigilancias: <input type="checkbox"/> Continúa <input type="checkbox"/> Continúa sujeto a acciones correctivas <input type="checkbox"/> Revisión de Certificación		
Auditoría de Renovación: <input type="checkbox"/> Re-Aprobado <input checked="" type="checkbox"/> Re-aprobado sujeto a acciones correctivas <input type="checkbox"/> Revisión de Certificación		
¿Se requiere visita de seguimiento?	Duración recomendada:	Fechas Tentativas:
<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

Resultados de Auditoría:					
No. Total de No conformidades	5	No. de NCs Mayores	0	No. de NCs menores	5

Únicamente para auditorías de vigilancia y re-certificación	Si	No
¿Existen no conformidades repetitivas/repetidas de auditoría(s) previas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Existen cambios o recomendaciones de cambios que afecten el Alcance de Certificación? (en caso afirmativo, completar la sección de cambios de la página 2)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	Si	No
¿El equipo auditor recomienda algún cambio en la duración de auditoría para la siguiente auditoría a fin de verificar acciones correctivas resultantes de las no conformidades identificadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Si se recomienda el cambio, mencione la duración recomendada		

	Fecha de inicio	Fecha de término
Fechas para la siguiente auditoría	11 Agosto 14	15 Agosto 14

Díganos su opinión – Por favor complete una breve evaluación en <http://www.abs-qe.com/survey/>

ABS Quality Evaluations, Inc. • 16855 Northchase Drive, Houston, TX 77060 USA
• Tel: 1-281-673-2843 • Fax: 1-281-673-2844 • www.abs-qe.com

Cambios que afectan el alcance de Certificación			
Instrucciones:			
1. Contactar a la oficina de ABS para aprobación antes de iniciar cambios.			
2. Referirse al procedimiento QE-OPS-305 para Extensiones de Alcance.			
3. Marcar la casilla de "Si" en la tabla de la página 1 de este reporte para indicar cambios identificados.			
<input type="checkbox"/>	Cambio significativo en la frase del alcance	<input type="checkbox"/>	Cambios en las líneas de productos
<input type="checkbox"/>	Cambio / adición / eliminación de sitio(s)	<input type="checkbox"/>	Incremento/decremento en el número de empleados
<input type="checkbox"/>	Cambio de nombre / propiedad	<input type="checkbox"/>	Otros:
No es necesario contactar a la oficina en los siguientes casos:			
<input type="checkbox"/>	Incremento o decremento en el intervalo de vigilancias	<input type="checkbox"/>	Modificación de actividades
<input type="checkbox"/>	Incremento o decremento en la duración de la auditoría basado en el desempeño histórico del cliente	<input type="checkbox"/>	Cambio de proveedor OEM (TS 16949 only)
<input type="checkbox"/>	Modificación / Adición de código NACE	<input type="checkbox"/>	
Detalles del cambio:			

Acuse de recibo del reporte de auditoría	Reporte Final	Borrador
Un reporte por escrito de auditoría (borrador o final) con una descripción de todas las no conformidades, oportunidades de mejora y recomendación del equipo auditor fue entregado a la organización en la reunión de cierre. ¿Este reporte fue reconocido por la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si el reporte final no fue dejado con el cliente al final de la auditoría, por favor escriba la fecha en que fue entregado al cliente:		

Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión:	
<input type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos, excepto como se indica en las no conformidades.
<input type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión no fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos. La recomendación del equipo auditor es para "Revisión de Certificación"

Para auditorías de vigilancia y renovación (borrar para auditorías iniciales)	Si	No
El uso de el (los) logo(s) de el (los) cuerpo(s) acreditador(es) y la marca de ABS estaba en cumplimiento con las Reglas de Uso de la Marca establecidas por ABS, QE, Inc. (Si la respuesta es "No", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hubo cambios significativos en la dirección ejecutiva de la organización? (Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Hubo cambios significativos en el sistema de gestión certificado? (Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sitios Auditados:

Dir. Gral de Desarrollo Académico- Coordinación de Bibliotecas-
Av. Itzaes x 59 A
Mérida-Yucatán
México

Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca
Calle 50 S/N x 59 y 57
Ex-Convento de Mejorada
Mérida, Yucatán.
México

Biblioteca Manuel Crescencio Rejón
Av. Rafaél Matos Escobedo x Circuito Colonias Oriente
Fraccionamiento del Parque
Mérida-Yucatán-México

Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero
Calle 31 A x 8 S/N
Col. San Esteban
Mérida-Yucatán-México

Rectoría – Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
Calle 60 No. 491-A x 5
Col. Centro-Mérida-Yucatán-México

Biblioteca Jorge Bolio Castellanos
Calle 31 x 35-A
Carretera antigua a Chuburná
Mérida-Yucatán-México

Comentarios Generales:

La presente auditoría se realizó del 27 al 31 de Mayo, 2013 (7.5 días-auditor) siguiendo la agenda previamente revisada con el cliente, con los ajustes logísticos necesarios para el traslado entre los sitios.

Simultáneamente, los días 28 y 29 (2 días-auditor), se realizó el incremento de alcance de 2 bibliotecas más (ver reporte 40836-2-X)

Exclusiones	(únicamente SGC)	Si	No
¿La organización ha excluido algún requerimiento normativo de su sistema de gestión? (verificar que las exclusiones y justificaciones estén descritas en el Manual de Políticas)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Requerimiento Excluido	Justificación para la exclusión		
7.3 Diseño y Desarrollo	Los procesos que lleva a cabo el Sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Yucatán están claramente definidos y no requieren un proceso de diseño		

7.5.2 Validación de los procesos	Los productos generados de los servicios bibliotecarios pueden ser verificados mediante el seguimiento y medición posteriores a cada etapa del servicio prestado		
7.6 Control de equipos de seguimiento y medición	No se requiere utilizar equipos de seguimiento y medición que deban ser controlados y calibrados		
Procesos Sub Contratados (únicamente SGC)		Si	No
¿La Organización tiene procesos sub contratados? En caso afirmativo, listar los procesos sub contratados: 1.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, ¿la organización tiene implantados controles adecuados sobre los procesos sub contratados?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> No Auditado	
Interacción entre los procesos (Únicamente SGC)		Si	No
¿La organización ha incluido en el manual una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditoría a todos los turnos (Únicamente SGC)		Si	No
¿Todos los turnos fueron auditados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si todos los turnos no fueron auditados, justificar la razón por la cual no fueron auditados todos:			

Requerimientos legales y otros	Si	No
¿La organización ha identificado los requerimientos legales y otros que le son aplicables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Revisión por la Dirección:	Si	No
¿Las revisiones por la dirección cumplen todos los requerimientos de la Norma y el proceso de revisión por la dirección está efectivamente implantado y mantenido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditorías Internas	Si	No
¿Las auditorías internas fueron implantadas efectivamente y en cumplimiento con los requerimientos de la norma? (ver sección de no-conformidades)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Acción correctiva y preventiva	Si	No
¿Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implantadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma? (ver sección de no-conformidades)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Verificación de acción(es) correctivas de la(s) no conformidad(es) de la auditoría anterior:

ABS Quality Evaluations, Inc. • 16855 Northchase Drive, Houston, TX 77060 USA
• Tel: 1-281-673-2843 • Fax: 1-281-673-2844 • www.abs-qe.com

Audit. No.	Cláusula No.	Item No.	Evidencia de implantación efectiva (Indicar N/A si no hubo N/C)
24S	5.6	1	<p>La no-conformidad fue reportada:</p> <p>Requerimiento: el Manual de Calidad de la UADY, en su sección 5.6.1 requiere realizar revisiones programadas para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad. Las revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora.</p> <p>ISO 9001:2008 sección 5.6.1 requiere:</p> <p>La Información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los resultados de auditorías, La retroalimentación del cliente El desempeño de los procesos y la conformidad del producto, El estado de acciones correctivas y preventivas Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad Recomendaciones para la mejora <p>No conformidad: el reporte mostrado sobre el desempeño del proceso y análisis de datos Mayo-Julio 2012 no contiene toda la información requerida por la norma.</p> <p>Evidencia: reporte de proceso de provisión de servicios bibliotecarios Mayo-Julio 2012 no incluye información sobre los resultados de auditorías internas</p> <p>La acción correctiva folio AC-12-18 fue implementada de manera efectiva, Las evidencias incluyen:</p> <p>Se estableció un instructivo I-CIPLADE-CC02/REV:00 creado 18 Septiembre 2012 este instructivo fue diseñado exclusivamente para asegurar que se integren todos los requerimientos de datos de entrada para la realización de la revisión directiva.</p> <p>Se revisó el Manual de Calidad MGC-CIPLADE-CC-01 para clarificar la metodología para la revisión de la Dirección en el sistema de Bibliotecas (aparte de la Administración Central)</p> <p>El Procedimiento P-CIPLADE-CC-07 rev 03 (18 Septiembre 2012) modificación de la política 3.1 (para hacer congruencia con el cambio del Manual)</p> <p>Para efectos del cierre de esta no-conformidad se realizó una reunión de revisión por la Dirección del sistema bibliotecario el 14 de septiembre, 2012. La auditoría de Septiembre se reporta como planeada para incluir el 100% de la muestra.</p> <p>Visitas de supervisión, el control de producto no-conforme y la medición de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se incluyó un Calendario de Revisiones de la Dirección para 2013, donde se incluyeron reuniones para los meses Enero, Junio y Septiembre</p> <p>El 31 de Enero, 2013 se realizó la última reunión de revisión por la Dirección. Los resultados de auditorías internas revisados en esta reunión integran un escenario completo de todas la bibliotecas del sistema (Enero-Diciembre, 2012) el 100% de bibliotecas auditadas, 8 no-conformidades, de las cuales, 7 fueron reportadas como cerradas y 1 reprogramada para Mayo, 2013</p>

		<p>Se proponen cambios a la metodología de satisfacción de usuarios, se implementó un sistema para solicitar información sobre satisfacción a los usuarios directamente, el registro se realiza por parte del encargado de proveer el servicio en el momento (registro electrónico), el responsable del servicio analiza los datos (el bibliotecario). Se adquirió un nuevo servidor a nivel central (separada la red de servicios del sistema de gestión de calidad) para solucionar problemas técnicos. Se está planteando un modelo de medición de satisfacción a usuarios electrónicos.</p> <p>Redefinición de los servicios en general.</p> <p>Ambas reuniones (Septiembre 2012 y Enero 2013) cumplen con los requerimientos de ISO 9001:2008. La acción correctiva se cierra como efectiva.</p>
--	--	---

Acción(es) correctiva(s) aún en proceso para la(s) No Conformidad(es) No: n/a

Acción(es) correctiva(s) NO efectiva(s) para la(s) No Conformidad(es) No: n/a

No conformidades:

La evaluación fue basada en muestras aleatorias y por lo tanto, pueden existir no conformidades que no han sido identificadas.

Instrucciones:

- Enviar respuesta a las no conformidades a ABS QE dentro de los **60** días a partir del último día de auditoría
- Enviar un correo electrónico: **adeladupont@prodigy.net.mx**
- Acciones correctivas enviadas para revisión deben incluir:
 1. El contenido de las respuestas de acciones correctivas debe incluir:
 - a. Contención / corrección
 - b. Resultados de la investigación de la causa raíz.
 - c. Acciones para eliminar la causa raíz y prevenir recurrencia y
 - d. Fechas de implantación

a. Para sistemas de gestión certificados en esquema multi-sitios, las acciones correctivas deben considerar como sea aplicable todos los sitios dentro del sistema de gestión certificado.
 2. Evidencia objetiva de implementación – es requerida de ser enviada bajo las siguientes circunstancias:
 - a. Todas las no conformidades incurridas en las auditorías automotrices ISO/TS 16949;
 - b. Todas las no conformidades incurridas en Aeroespacial (AS 9100 / AS 9120) en auditorías de Re-certificación, Fase 2, Transferencia y Extensión de Alcance;
 - c. Y para todas las no conformidades Mayores incurridas en cualquier programa.

Audit. No.	Cláusula No.	Item No.	Descripción de la No Conformidad (Requerimiento, No conformidad, Evidencia)	Categoría M - Mayor I - Menor										
2/36-R	4.2 ADR Coordinación de Bibliotecas	1	Requerimiento: ISO 9001:2008 sección 4.2.3 requiere el control de los documentos que integran el sistema de gestión de calidad No conformidad: no fue posible demostrar el control de 1/+5 documentos Evidencia: Guía para prestación de los servicios bibliotecarios	I										
2/36-R	7.4 ADR Coordinación de Bibliotecas	1	Requerimiento: ISO 9001:2008 sección 7.4 requiere que se realice la evaluación del desempeño de los proveedores No conformidad: en 1/+5 proveedores, no fue posible demostrar la evaluación del proveedor Evidencia: Proveedor de Base de datos	I										
2/36-R	7.5.3 JMM Biblioteca Facultad de Derecho	1	Requerimiento: ISO-9001:2008 requiere en 7.5.3 que se identifique el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. No conformidad: En la biblioteca de la Facultad de Derecho, 3 de 7 materiales revisados, no indicaban el estado de conformidad apropiado en el catálogo SISBIUADY, siendo que el SISBIUADY está preparado para tal efecto. Evidencia: Libros que se encontraban en proceso de encuadernación, con estado de disponible en SISBIUADY:	I										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Código</th> <th>Clasificación</th> <th>Título</th> <th>ID</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Código	Clasificación	Título	ID						
Tipo	Código	Clasificación	Título	ID										

				de Barras			Antiguo	
		Libro	SOCI00 79991	KGF 2003	4624	Guía Fiscal 2003	0014991	
		Libro	SOCI00 80395	KGF .A94 2003	5850	El Cuerpo del Delito y Elementos del Tipo Penal	0015395	
		Libro	SOCI00 69776	Kgf 1969 ej. 4	1130.C47	Títulos y Operaciones de Crédito	0004776	
2/36-R	8.2.2 ADR Coordinación de Bibliotecas	1	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 sección 8.2.2 requiere que el responsable del proceso auditado inicie sin demora injustificada acciones correctivas para evitar recurrencia de los problemas detectados, así como la verificación de la efectividad de las acciones tomadas</p> <p>No conformidad: En 3/+10 acciones correctivas, no fue posible demostrar la verificación de la efectividad de las acciones</p> <p>Evidencia: AC-11-09, AC, 11-10 y AC-11-20</p>					I
2/36-R	8.5.2 JMM Biblioteca Facultad de Contaduría y Admón	1	<p>Requerimiento: El procedimiento P-CIPLADE-CC-04 Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas en el punto 5.1.1 señala que se deben de identificar las no conformidades derivadas de las fuentes declaradas en la política 3.1, entre éstas, las quejas de los Usuarios.</p> <p>No conformidad: No se evidenció que se tomara una acción correctiva por una queja de usuario.</p> <p>Evidencia: queja de cliente reclamando que no había hecho una tarea por falta de periódico. En ese periodo no había periódico</p>					I

Proceso de Apelación de ABS QE:

Cualquier cliente puede disputar cualquier decisión realizada por ABS QE e iniciar una queja contra la decisión. Tales quejas deben ser por escrito y serán sujetas al procedimiento de ABS QE para el manejo de apelaciones y disputas, QE-CRT-400. Apelaciones deben ser enviadas dentro de los **10 días hábiles** de la emisión del reporte. La presentación, investigación y decisiones sobre las apelaciones no resultarán en ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.

Procesos / Funciones Auditados:

Procesos (para SGC): Responsabilidad de la Dirección
Métricos de desempeño: Indicadores
Entradas: Compromisos establecidos en reuniones anteriores
Salidas: Compromisos para presentarse siguiente reunión
Documentos/Registros: Manual de Calidad
Notas de Auditoría: <p>1 Satisfacción: meta 80% real (Enero-Abril) 84%</p> <p>2 Implementar 2 nuevos servicios especializados: obtención de documentos, servicios tecnológicos, guías de literatura y DSI (difusión selectiva de información), propuesta en el área de DH para actualizar las DDP del personal. El sistema bibliotecario se está re-estructurando</p> <p>3 Plan de supervisión y seguimiento para realizar 2 visitas al año a cada biblioteca: se realizaron 3 visitas: Febrero, Abril, Junio</p> <p>4 Propiciar la inserción del programa de competencias en información en el proceso educativo de los 5 campus (reestructuración y promoción del programa en el entorno de los procesos curriculares), el objetivo se cumplió, aunque en Septiembre se presentará la oferta de cursos y servicios</p> <p>En 2014 se deberá integrar acervos físicos. Se encuentra en proceso la integración de acervos homologados y se espera terminación física de instalaciones.</p> <p>En 2013 se deberá terminar el proyecto de sistematización de tareas de adquisiciones y organización de recursos documentales.</p> <p>Se cerra acción correctiva de visita anterior (ver sección correspondiente)</p>

Procesos (para SGC): Revisión Documental
Notas de Auditoría: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad Rev 14 (18 Septiembre 2013) sección 4.1/5.6/8.2.2 Modificación de procedimientos rectores • Procedimiento de control de documentos Rev 09 (3 mayo 2013) todo el documento fue modificado, se agrega control del Sistema de Gestión Ambiental (refiere a Sistemas de Gestión en general), se cambia objetivo y alcance, se clarifica formas de trabajo exclusivas del SGC, metodología para creación, actualización y documentación • Procedimiento de control de registros Rev 06 (3 mayo 2013) cambios relacionados con la inclusión de controles para la implementación del SGA • Procedimiento de auditorías internas Rev 06 (8 febrero 2012) en borrador nueva versión • Procedimiento de control de producto no conforme Rev 04 (30 de enero 2012) • Procedimiento de Acciones correctivas Rev 07 (21 junio 2012) • Procedimiento de Acciones preventivas Rev 06 (10 julio 2012)

Definición de procesos:

Provisión de servicios bibliotecarios pag 22/52

Procesos relacionados con los servicios bibliotecarios:

Solicitud de servicios bibliotecarios (préstamo de material, instalaciones y/o equipo)

Control de proveedores (comunidad universitaria definida por alumnos, personal, académico-administrativo) y público en general

Salidas:

Colecciones documentales

Servicios documentales y de información

Cliente: (comunidad universitaria definida por alumnos, personal, académico-administrativo) y público en general)

Procedimiento:

- Planear el desarrollo del sistema bibliotecario
- Seleccionar recursos documentales
- Adquirir recursos bibliotecarios
- Organizar recursos documentales
- Proveer servicios documentales y de información
- Evaluar los servicios documentales y de información

Se reporta no-conformidad relacionada con la falta de control de la Guía para la prestación de los servicios documentales y de información del usuario del sistema bibliotecario (ver sección correspondiente)

Procesos (para SGC):

Auditorías Internas – Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo extensión de alcance

Métricos de desempeño:

No aplica

Entradas:

Programa Anual de Auditorías

Salidas:

Reporte de Auditorías

Documentos/Registros:

P-CIPLADE-CC-03 Procedimiento para llevar a cabo Auditorías Internas

I-CIPLADE-CC-01 Instructivo para la Selección y Evaluación de Auditores Internos

F-CIPLADE-CC-09 Programa Anual de Auditorías Internas

F-CIPLADE-CC-10 Plan de Auditoría

F-CIPLADE-CC-12 Lista de Verificación de Auditoría Interna

F-CIPLADE-CC-38 Evaluación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad

F-CIPLADE-CC-13 Reporte de Auditoría

F-CIPLADE-CC-37 Verificación de Acciones

M-DGDA-CB-01 Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario

P-DGDA-CB-01 Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios

Notas de Auditoría:

Se tiene establecida una frecuencia anual para todos los sitios que corresponden al certificado actual y para los sitios del incremento de alcance.

Se realiza la auditoría con un enfoque de procesos. Fueron cubiertas las 15 bibliotecas, la Coordinación de Bibliotecas y la Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo.

Se realizó en dos etapas la auditoría, una en septiembre 2012 y la otra en octubre 2012. En cada uno de los casos se identificaron cinco no conformidades. Ocho no conformidades han sido cerradas y dos están en proceso y en tiempo.

El equipo auditor no auditó su propio trabajo y demostró su calificación. El equipo auditor debe de tomar un curso de actualización bianual.

Se reporta una no-conformidad relacionada con falta de seguimiento de no-conformidades reportadas por los auditores internos.

Procesos (para SGC): Acciones Correctivas, preventivas y mejora

Métricos de desempeño:

Efectividad de las acciones

Entradas:

incumplimientos

Salidas:

Acciones implementadas de manera efectiva

Documentos/Registros:

“Guía para la prestación de los servicios documentales y de información del usuario del sistema bibliotecario” Julio 2012

Notas de Auditoría:

El coordinador de la biblioteca, inicia acciones correctivas en el momento en que detecta un incumplimiento del sistema, envía vía correo electrónico la información relacionada con la acción correctiva a la Coordinación del sistema de gestión de calidad (Coordinación del sistema bibliotecario) a través del sharepoint

F-CIPLADE.CC.15 formato de acción correctiva.

Llenando Origen de la acción: Operatividad/incumplimiento de operación/instrucción de trabajo. El formato es recibido por el responsable de la coordinación del sistema.

El sistema de gestión de la coordinación del sistema bibliotecario ha iniciado:

Año de inicio	Acciones correctivas	Acciones preventivas	Acciones de mejora	Acciones correctivas abiertas a la fecha
2010	5	1	3	0 abiertas
2011	16	2	4	3 abiertas vencidas
2012	18	4	7	4 abiertas en tiempo para cierre Jun y Jul 2013
2013	6	5	6	5 abiertas en tiempo

Acciones abiertas vencidas

Tipo de acción/#	iniciada	Vencida desde	razón
AC-11-09	8 Jun 2011	Diciembre 2012	Falta de medición de efectividad
AC-11-10	8 Jun 2011	Diciembre 2012	Falta de medición de efectividad
AC-11-20	8 Jun 2011	Agosto 2012	Falta de medición de efectividad

Se reporta una no-conformidad contra el requisito de verificación de acciones correctivas por parte de los auditores internos (ver sección correspondiente)

En la página 11 de la Guía se documenta:

- 1) Buzón de sugerencias: análisis semestral
- 2) Estadística del Sistema Bibliotecario: se presenta anualmente a la Rectoría
- 3) Reporte PIFI se presenta anualmente a la Federación

Reporte a la Rectoría integra:

- Datos generales
- Colección existente/biblioteca: Arquitectura, Ciencias biológicas, Ciencias exactas e Ingenierías, Química, Salud, Antropología, Ciencias Sociales, Derecho, Economía, Educación, Contaduría y Administración, Psicología, Biblioteca Central, Prepa 1, Prepa 2, UABIC (Prepa 3), Unidad multidisciplinaria Tizimin, Coordinación de Bibliotecas, Edificio Central.
- Servicios que proporciona cada biblioteca: préstamos especiales, reserva, consulta, cubículos de estudio, cubículos mecanografiado, sala computadoras, boletín alerta, búsqueda automatizada, actividades de orientación a usuarios
- Adquisiciones
- Mobiliario y Equipo
- Servicios acumulados: # servicios ofrecidos, # asientos, # servicios/mes, Tipo de estantería (abierta/cerrada), usuarios atendidos.

El proceso se encuentra en cumplimiento con los requerimientos de ISO 9001:2008

Procesos (para SGC):

Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios

Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca – Facultad de Arquitectura

Métricos de desempeño:

Servicios Prestados
 Usuarios Potenciales
 Usuarios Atendidos
 Consulta en Sala
 Préstamo a Domicilio
 Préstamo Interbibliotecario
 Material en Reserva
 Apartado de Materiales

Uso de Espacios de Aprendizaje
Uso de Equipos de Cómputo
Formación de Usuario
Obtención de Documentos
Diseminación Selectiva de Información
Guías de Literatura

Medición de la Satisfacción del Cliente

Solicitud en préstamo libros u otros materiales a domicilio
Facilidad para encontrar libros u otro material de estantería
Sala de Lectura
Cubículos para trabajo grupal/individual
Facilidad para usar el catálogo
Fotocopiado de Documentos
Ambiente de Estudio y de Trabajo
Accesibilidad y Disponibilidad de los Recursos Materiales
Facilidad para renovar los préstamos
Medios y Recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)
Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio
Orienta y ayuda a localizar y obtener información
Atento y amable en el trato

Entradas:

Solicitud de Servicio

Salidas:

Material bibliográfico disponible

Documentos/Registros:

P-DGDA-CB-01 Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios
F-DGDA-CB-05 Formato de Contingencias
F-DGDA-CB-07 Encuesta para la Evaluación de Servicios
M-DGDA-CB-01 Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario
SISBIUADY

Notas de Auditoría:

Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios

Procesos físicos

En la Biblioteca de Arquitectura se llevan a cabo los procesos físicos, tales procesos tiene que ver con el sellado, colocación de la etiqueta topográfica, colocación de la cintilla, registro en el SiBiUADY.

Tienen espacios asignados para almacenar:

Producto No Conforme en Proceso
Libros de Recién Encuadernación
Tesis en Proceso de Catalogación

Préstamo a Domicilio

Fueron realizados los préstamos de los siguiente libros:

ARQ0009836
SOCIO099647
ARQ0021495

El préstamo se controla por matrícula y por material bibliográfico, donde se indica la fecha requerida de devolución. En caso de que el usuario no entregue oportunamente, se sanciona según sea aplicable.

Fueron revisados los siguientes ejemplares en el catálogo:

ARQ0017945 Calatrava. Complete Works 1979-2007.
ARQ0017154 Eternidad Fugitiva
ARQ0017092 De Abdías a Zacarías. Temas del Antiguo Testamento en la Religión, las Artes Plásticas, la Literatura, la Música y el Teatro.

Bases de Datos

Fue revisado el acceso a las bases de datos en la computadora ARQ-01. El acceso está controlado a través de usuario y contraseña. Tienen cuatro computadoras para acceso a bases de datos. La base de datos que se revisó fue la de EBSCO consultando títulos relacionados a "Calatrava Geometry". Resultados fueron mostrados.

Catálogo

Se utilizan tres computadoras adicionales a las de las bases de datos para consultar el catálogo, se utiliza una más para contestar la encuesta de satisfacción del cliente.

Anexo

Fue revisado el anexo en la parte de control bibliográfico y préstamo. Se evidenció que los siguientes ejemplares:

ARQT0001108 Tesis en CD
ARQT0000453 Tesis impresa
ARQR0001542 Revista Guía de Compras 2002. Ed. Obras.

El anexo cuenta con las computadoras ARQ-05 y ARQ-06 para acceso a bases de datos y dos equipos de cómputo más para consulta de catálogo.

El Anexo se encontró con iluminación apropiada para uso de la sala y limpieza. Los ejemplares consultados estaban intercalados correctamente.

Se tenía a la mano el F-DGDA-CB-05 REV:00 Formato de Préstamo en Caso de Contingencia para si llegase a fallar el SIBIUADY, una vez reestablecido el sistema tiene que capturarse la información.

Satisfacción de los usuarios

Se obtiene la información a través del buzón de quejas y sugerencias, se tabula y analiza la información y se le manda a la Coordinación de Bibliotecas.

Mantenimiento de la Infraestructura

Computadoras:

Se controla a través de solicitudes a la Secretaría Administrativa en el momento. El viernes pasado se dio mantenimiento a los equipos de cómputo.

Iluminación:

Se está en proceso de modificar la iluminación del sitio de la Colección general a como está en el Anexo, con la iluminación aprobada por la Universidad.

Limpieza:

Se hace la limpieza bajo programa, L-M-V y M-J-S. Las instalaciones se hallaron limpias.

Nuevo Edificio:

Actualmente están construyendo un edificio exprofeso para la biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca considerado su conclusión para el tercer trimestre del 2014.

Enlaces:

La Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información (CATI), es la responsable de asegurarse de la comunicación de datos.

Procesos (para SGC):

Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios
Biblioteca Jorge Carlos Bolio Castellanos – Facultad de Contaduría y Administración

Métricos de desempeño:

Servicios Prestados
Usuarios Potenciales
Usuarios Atendidos
Consulta en Sala
Préstamo a Domicilio
Préstamo Interbibliotecario
Material en Reserva
Apartado de Materiales
Uso de Espacios de Aprendizaje
Uso de Equipos de Cómputo
Formación de Usuario
Obtención de Documentos
Diseminación Selectiva de Información
Guías de Literatura

Medición de la Satisfacción del Cliente

Solicitud en préstamo libros u otros materiales a domicilio
Facilidad para encontrar libros u otro material de estantería
Sala de Lectura
Cubículos para trabajo grupal/individual

Facilidad para usar el catálogo
 Fotocopiado de Documentos
 Ambiente de Estudio y de Trabajo
 Accesibilidad y Disponibilidad de los Recursos Materiales
 Facilidad para renovar los préstamos
 Medios y Recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)
 Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio
 Orienta y ayuda a localizar y obtener información
 Atento y amable en el trato

Entradas:
 Solicitud de Servicio

Salidas:
 Material bibliográfico disponible

Documentos/Registros:

P-DGDA-CB-01 Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios
 F-DGDA-CB-05 Formato de Contingencias
 F-DGDA-CB-07 Encuesta para la Evaluación de Servicios
 M-DGDA-CB-01 Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario
 SISBIUADY
 P-CIPLADE-CC-04 Procedimiento para a cabo acciones correctivas

Notas de Auditoría:

Préstamo a domicilio

Para realizar un préstamo a domicilio de material bibliográfico se utiliza SIBIWEB. Se pasa el código de barras de la credencial del alumno y se consulta si el usuario tiene derecho a préstamo. Una vez que se confirma su derecho a préstamo, se registra con el lector de código de barras el libro en el sistema.

Para efectos de la devolución de préstamo, se lee el código de barras de la credencial del usuario y se registran los libros a devolver.

Se evidenció lo siguiente:

Préstamo	Devolución
SOCI0091054	SOCI0099061
SOCI0109046	SOCI0099071
- - - -	SOCI0099032

Proceso en conformidad.

Préstamo en Sala

El usuario toma de los estantes la literatura que desea consultar y al terminar la deposita en los carritos para proceder a su intercalación.

Proceso conforme.

Préstamo Interbibliotecario

Se realizó un préstamo interbibliotecario con la biblioteca de la Preparatoria 2, donde el libro: SOCI0154491. El material ya fue devuelto 23 de mayo 2013.

Proceso conforme

Servicio de Digitalización para alumnos y maestros realizado por alumnos y maestros

No se han presentado casos.

Consulta de Catálogo en Línea, incluyendo Consulta de Tesis

Se hizo la consulta en catálogo en línea de los siguientes materiales:

Tipo	Código de Barras	Clasificación Libro	Clasificación Catálogo	Comentarios
Libro	SOCI0098653	HF 5549.2.L29.D4718 2011 ej. 12	HF 5549.2.L29.D4718 2011 ej. 18	La biblioteca se encuentra en integración con el Campus de Sociales
Libro	SOCI0099032	HF 5549.2.L29.D4718 2011 ej. 14	HF 5549.2.L29.D4718 2011 ej. 20	La biblioteca se encuentra en integración con el Campus de Sociales
Libro	SOCI01000491	BD 450.G87.1999 ej.2	BD 450.G87.1999 ej.2	Coincide.
Revista	FCAR0008807	NA	NA	En Catálogo
Revista	FCAR0008786	NA	NA	En Catálogo

Proceso conforme

Consulta de Bases de Datos

Se le solicitó a un alumno que tuviera acceso a las bases de datos de la UADY, se pudo evidenciar que tuviera acceso a ésta. Las bases de datos son de acceso público a través de la página de internet del UADY.mx siempre y cuando se esté en las instalaciones de la UADY. La UADY en la biblioteca de la FCA tiene 12 computadoras para acceso a bases de datos.

Proceso Conforme.

Satisfacción del Cliente

Se utiliza un buzón de sugerencias que se encuentran en planta baja como en planta alta. Además se tiene una encuesta electrónica. Para el 2013, sólo han tenido sugerencias en febrero y en abril.

Se detectó que hubo una queja de cliente reclamando que no había hecho una tarea por falta de periódico en abril 2013. En ese periodo no había periódico. No se desarrolló una acción correctiva.

Administración de Infraestructura

Se observó en una queja de cliente (Acción 12-33) donde señalaban que algunos muebles que estaban no apropiados para la biblioteca, se estableció para el 14 de junio elaborar un diagnóstico de necesidades de mantenimiento de la infraestructura de la biblioteca. Cada inicio de semestre, la facultad hace un mantenimiento a las instalaciones de la biblioteca. La biblioteca depende de la Facultad de Contaduría y Administración para mantener las instalaciones en condiciones apropiadas.

Cuando hay falla de alguna computadora, se registra en el sistema HelpDesk para proceder al servicio.

Limpieza

El 30 de abril del año en curso, se giró un oficio BFCA 06/2013 al Secretario Académico para solicitar el apoyo para asegurar que se mantenga la biblioteca en condiciones limpias.

Enlaces

El encargado del centro de cómputo de la FCA, es el responsable externo a la biblioteca, de asegurarse que el equipo de cómputo esté disponible.

Procesos Físicos (Recursos Documentales)

Fue revisada la literatura que pasó por procesos física:

Méndez, J. Fundamentos de Economía.2a.Ed
Jay, A. La Dirección de Empresas y Maquiavlelo.
Sherman, A., Bohlander, G. Snell, S.

Se encontraron en conformidad.

Procesos (para SGC):

Biblioteca Manuel Crecencio Rejón – Facultad de Derecho

Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios

Métricos de desempeño:

Servicios Prestados
Usuarios Potenciales
Usuarios Atendidos
Consulta en Sala
Préstamo a Domicilio
Préstamo Interbibliotecario
Material en Reserva
Apartado de Materiales
Uso de Espacios de Aprendizaje
Uso de Equipos de Cómputo

Formación de Usuario
Obtención de Documentos
Diseminación Selectiva de Información
Guías de Literatura

Medición de la Satisfacción del Cliente

Solicitud en préstamo libros u otros materiales a domicilio
Facilidad para encontrar libros u otro material de estantería
Sala de Lectura
Cubículos para trabajo grupal/individual
Facilidad para usar el catálogo
Fotocopiado de Documentos
Ambiente de Estudio y de Trabajo
Accesibilidad y Disponibilidad de los Recursos Materiales
Facilidad para renovar los préstamos
Medios y Recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)
Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio
Orienta y ayuda a localizar y obtener información
Atento y amable en el trato

Entradas:

Solicitud de Servicio

Salidas:

Material bibliográfico disponible

Documentos/Registros:

P-DGDA-CB-01 Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios
F-DGDA-CB-05 Formato de Contingencias
F-DGDA-CB-07 Encuesta para la Evaluación de Servicios
M-DGDA-CB-01 Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario
SISBIUADY

Notas de Auditoría:

Préstamo a Domicilio

El proceso se lleva a cabo cuando el usuario de la biblioteca (alumno) toma el libro, la tesis o revista del acervo. Se registra en el SISBIUADY. Cuando se hace la devolución se registra en el sistema. El material bibliográfico se desmagnetiza o magnetiza según sea préstamo o devolución.

Tipo	Código de Barras	Clasificación Libro
Libro	SOC10070872	KGF 2921.T46 1968 ej, 3

Proceso conforme.

Préstamo en Sala

El usuario toma de los estantes la literatura que desea consultar y al terminar la deposita en los carritos para proceder a su intercalación.

Proceso conforme.

Consulta de Catálogo en Línea.

Se hizo la consulta en catálogo en línea de los siguientes materiales:

Tipo	Código de Barras	Clasificación Libro	Clasificación Catálogo	Comentarios
Libro	SOCI0085051	KGF 3053.H83 2006	KGF 3053.H83 2006	Conforme
Libro	SOCI0078283	KGF 2973.A3 1993.A7 1999	KGF 2973.A3 1993.A7 1999	Conforme
Libro	SOCI0079406	KGF 5700.O86 2002	KGF 5700.O86 2002	Conforme
Libro	SOCI0080945	KGF 5419.S27 2000 v.2 ej 2	KGF 5419.S27 2000 v.2 ej 2	Conforme

Préstamo Interbibliotecario

No han tenido casos desde enero 2012.

Proceso conforme.

Consulta de Bases de Datos

Para consulta de la base de datos, el alumno solicita acceso a internet y entra a la página de acceso a las bases de datos. Estando conectado a través de la red de la UADY se tiene acceso a las bases de datos aún con computadora personal.

Proceso conforme.

Conexión inalámbrica a internet

Durante la auditoría se estuvo probando el acceso a internet, el cual estuvo sin contingencias.

Proceso conforme.

Procesos Físicos

Se evidenció que se realizó el proceso físico de: Revisión, Colocación de Cintilla Magnética, Colocación de sellos en la página 31 y dos páginas aleatorias, y sellado en los cantos. También fue colocado la etiqueta del código de barras: SOCI0088280. Para cololar la etiqueta topográfica, se envían los datos a Organización Documental para que clasifiquen el libro y envíen la etiqueta topográfica. Este libro de Antunez Álvarez, R. El Derecho Fiscal y su Interpretación fue recibido por donación.

Proceso conforme.

Material no conforme

Se tienen separados los libros que están identificados como no conforme en los estantes de Organización Documental y que pasan a proceso de encuadernación.

Sin embargo, fue consultado en el catálogo en el SISBIUADY el material siguiente y aparecía como “disponible” cuando estaban en proceso de encuadernación.

Tipo	Código de Barras	Clasificación	Título	ID Antiguo
Libro	SOCI0079991	KGF 4624 2003	Guía Fiscal 2003	0014991
Libro	SOCI0080395	KGF 5850 .A94 2003	El Cuerpo del Delito y Elementos del Tipo Penal	0015395
Libro	SOCI0069776	Kgf 1130.C47 1969 ej. 4	Títulos y Operaciones de Crédito	0004776

La norma ISO-9001:2008 requiere que se identifique el estado de conformidad del producto conforme a los requisitos, sin embargo, el catálogo SISBIUADY identifica estos tres manteriales como disponibles cuando no lo están.

Proceso no conforme.

Satisfacción del Cliente

Para obtener la opinión del cliente se utilizan dos medios: a) el F-DGDA-CD-04 Buzón y el b) SISBIUADY.

Fue revisada la opinión del alumno de en los meses de marzo 2013, donde se obtuvieron 10 de 10 muy satisfecho. En los meses de enero y febrero 2013, no hubo encuestas contestadas.

Para el año 2012, el mes de octubre tuvo 1 como satisfecho y otro como no satisfecho.

Proceso conforme.

Infraestructura

Fue revisado el reporte de fallas de equipo de cómputo del 28 de febrero de 2013, así como el Programa de Mantenimiento Correctivo y Preventivo para Computadoras de la Biblioteca “Manuel Crecencio Rejón”.

También se evidenció el cumplimiento con el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en el Edificio de la Biblioteca de la FD de la UADY.

Proceso conforme.

Procesos (para SGC):

Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios

Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero / Facultad de Psicología

Métricos de desempeño:

Servicios Prestados
 Usuarios Potenciales
 Usuarios Atendidos
 Consulta en Sala
 Préstamo a Domicilio
 Préstamo Interbibliotecario
 Material en Reserva
 Apartado de Materiales
 Uso de Espacios de Aprendizaje
 Uso de Equipos de Cómputo
 Formación de Usuario
 Obtención de Documentos
 Diseminación Selectiva de Información
 Guías de Literatura

Medición de la Satisfacción del Cliente

Solicitud en préstamo libros u otros materiales a domicilio
 Facilidad para encontrar libros u otro material de estantería
 Sala de Lectura
 Cubículos para trabajo grupal/individual
 Facilidad para usar el catálogo
 Fotocopiado de Documentos
 Ambiente de Estudio y de Trabajo
 Accesibilidad y Disponibilidad de los Recursos Materiales
 Facilidad para renovar los préstamos
 Medios y Recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)
 Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio
 Orienta y ayuda a localizar y obtener información
 Atento y amable en el trato

Entradas:

Solicitud de Servicio

Salidas:

Material bibliográfico disponible

Documentos/Registros:

P-DGDA-CB-01 Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios
 F-DGDA-CB-05 Formato de Contingencias
 F-DGDA-CB-07 Encuesta para la Evaluación de Servicios
 M-DGDA-CB-01 Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario
 SISBIUADY
 Guía de Organización de los Materiales Documentales

Notas de Auditoría:

Préstamo a domicilio

El proceso se lleva a cabo registrando en el SISBIUADY la persona que solicita o devuelve un/el libro prestado.
Durante la auditoría no hubo casos de préstamo/devolución.

Préstamo en Sala

El usuario toma de los estantes la literatura que desea consultar y al terminar la deposita en los carritos para proceder a su intercalación.

Proceso conforme.

Consulta de Catálogo en Línea, incluyendo Tesis

Se hizo la consulta en catálogo en línea de los siguientes materiales:

Tipo	Código de Barras	Clasificación Libro	Clasificación Catálogo	Comentarios
Libro	SOCI0047277	BF 121 .P5218 1979 ej. 2	BF 121 .P5218 1979 ej. 2	Conforme
Libro	SOCI0050986	LC 3965.C37	LC 3965.C37	Conforme
Libro	SOCI0060849	GV 713.A26 2005 ej. 2	GV 713.A26 2005 ej. 2	Conforme
Libro	SOCI00861865	LC 2981.H4858 2008 v.2	LC 2981.H4858 2008 v.2	Conforme
Tesis	SOCIT0005204	T0003459	T0003459	Conforme

Préstamo Interbibliotecario

El libro SOCI0061123 fue prestado entre bibliotecas a la Unidad Tizimín, los controles fueron aplicados apropiadamente. Evidencia fue encontrada en el SISBIUADY el 24 de abril fue prestado y fue renovado el 13 de mayo.

Conexión inalámbrica a internet

Durante la auditoría se estuvo probando el acceso a internet, el cual estuvo sin contingencias.

Proceso Conforme.

Procesos Físicos

Fueron revisados dos materiales: a) SOCI0063983, el cual no está registrado en el catálogo electrónico y no se encuentra disponible; y b) SOCI0056660, el cual estaba en identificabo como en encuadernación.

Proceso Conforme.

Material no conforme

SOCI0056660, fue identificado correctamente con en Encuaderación.

Proceso Conforme.

Satisfacción del Cliente

Para obtener la opinión del cliente se utilizan dos medios: a) el F-DGDA-CD-04 Buzón y el b) SISBIUADY.

En aquellos aspectos donde salieron con mayor insatisfacción fue en la falta de espacio para estudio grupal o individual (27 personas). Es importante hacer notar que la Facultad de Psicología está en proceso de mudanza iniciando en junio y ya estar operando en agosto en un nuevo edificio del Campus de Ciecias Sociales Económico Administrativos y Humanidades, esto incluye la biblioteca. En todo el año 2012 contestaron 72 personas

Las quejas identificadas fueron relacionadas con la falta de espacio y con el ambiente de estudio y de trabajo. El espacio actual es limitado para los 600+ alumnos inscritos en la Facultad, y se tienen 80 asientos disponibles.

Proceso Conforme.

Infraestructura

Se tiene un programa con la Facultad de Psicología donde se controla el mantenimiento a través de la Secretaría Administrativa de la Facultad.

La biblioteca se observó en condiciones de iluminación, limpieza, temperatura apropiadas. La red wi-fi se ofrece por la Facultad y no se ha tenido quejas al respecto por los usuarios.

Proceso Conforme.

Procesos (para SGC): Capacitación, concientización y entrenamiento

Métricos de desempeño:

Contar con personal competente

Entradas:

Listado de personal

Salidas:

Personal competente

Documentos/Registros:

Procedimiento de capacitación UADY
DNC / diplomas

Notas de Auditoría:

Reunión anual “Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán” se realiza en el mes de Febrero de cada año, el cual provee información sobre temas de actualidad para el sector bibliotecario. Asisten bibliotecarios, público en general y estudiantes de carreras afines, prestadores de servicios.

Se imparten cursos especializados en bibliotecología:

Personal de procesos técnicos deben participar en aquellos cursos-talleres de actualización en su especialidad, ejemplo, curso de Implementación de las RDA en México, Colombia y EUA: visiones y retos

Licenciatura en Bibliotecología

Convenio con ENBA Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

Se realiza una interacción con Recursos Humanos de la UADY para llevar a cabo la preparación y actualización del personal.

Actualmente se cuenta con el siguiente personal:

111 bibliotecarios, 31 cuentan con licenciatura especializada, 19 con maestría, 4 con doctorado en el área

22 empleados estudiando Licenciatura en biblioteconomía.

7 empleados estudiando Maestría Bibliotecología y estudios de la información (UNAM)

24 empleados estudiando Licenciatura en Bibliotecología UdeG

5 empleados estudiando en la Universidad e Oriente (presencial)

Todos estos estudios se desarrollan a distancia

Empleado	Estudios/puesto
Manuel Alejandro Ortiz Torres	Estudiando Maestría en bibliotecología y ciencias de la información
Erwin Moisés Chan Kú	Estudiando posgrado en bibliotecología y estudios de la información
Pastor Octavio Tuyub Ortiz	Estudiando licenciatura en bibliotecología
Armando Arcia Jiménez	Curso Base de datos Scifinder / Bibliotecario CCBA
Sergio Sanguino Suárez	Curso de base de datos / Bibliotecario CCS
Luis Jorge Gómez Pérez	Curso de base de datos / Responsable de Biblioteca Facultad de Química

Se ha contado con la participación de instructores a nivel internacional:

Alicia Barnard Amozorrutia. Instructora del curso “Introducción a la archivística contemporánea”
Mtra Julia Margarita Martínez Saldaña instructora del curso “Implementación funcional de RDA”
L.E. Lourdes Laureana Uuh Noh, instructora del taller “Estrategias y búsquedas de información”
M.B.E.I. Terewsa Ramayo Lanz, instructora del taller “Desarrollo de colecciones”

Los requerimientos básicos de capacitación han sido detectados durante las visitas de supervisión del Sistema Bibliotecario:

- Gestión de calidad
- ORD
- Restauración y catalogación
- Catalogación, bibliotecología y PP
- Cursos impartidos en el periodo Enero-Abril 2013: Uso de bases de datos: SCIF, EMERALD, T&F, MOS, EEEXPLORE
- Cursos programados para el periodo Jun-Nov 2013): CONRICYT (aprox una participación de 120 personas) en 2012 participaron 132 asistentes

Editoriales participantes: Springer, ACS, BioOne, Wiley, Thomson, Jama, Cambrigde University Press, Elsevier,

Se ha implementado la acción de mejora # AM 13/14

Para asegurar que el personal que de recién ingreso como auxiliar de biblioteca en formación, se debe realizar el siguiente análisis: personal potencial, entrevistados, se elabora un programa de inducción:

Incluye 3 meses de formación del personal, cubriendo los siguientes cursos:

- Sensibilización e inducción a la calidad
- Organización de recursos documentales
- Prestación de servicios de información
- Conocimiento de los 5 campus (4 horas en cada sitio: arquitectura, Biológicas, Ingeniería, salud y sociales)

El personal que ha tomado el curso (muestreo) 6 personas:

- Daylin Alejandra Chan Cibrian
- Osar Armando Noh Chuc
- Mónica Noemí Cocom Cetz
- Aída Alejandra Solís Miranda
- Carlos Augusto Avil Alcocer
- Maria Luisa Gamboa Barradas
- Jorge Roberto May Cocom
- Bianca Pamela Pérez Heredia
- José Yonatan Canche Celis
- José Luis Hernández Ferráez

Este proceso se encontró en cumplimiento con los procedimientos internos y los requerimientos de ISO 9001:2008

Avance hacia la mejora continua

El plan Institucional de Desarrollo del Sistema Bibliotecario a la Visión UADY 2020 integrada con la visión:

- La pertinencia
- El aprendizaje estratégico
- El reconocimiento de las diferencias socioculturales y lingüísticas de su comunidad
- La solidaridad con la población en desventaja
- La generación y aplicación innovadora del conocimiento

ABS Quality Evaluations, Inc. • 16855 Northchase Drive, Houston, TX 77060 USA
• Tel: 1-281-673-2843 • Fax: 1-281-673-2844 • www.abs-qe.com

- El uso de las tecnologías de la información y comunicación
- La gestión del conocimiento institucional
- La práctica de la planeación
- La eficacia y eficiencia de los procesos académicos

En Mayo 2013 se realiza la revisión de la “Propuesta de Organigrama y Puestos Administrativos de la Coordinación de Bibliotecas”

Oportunidades de mejora

- Considerar las ventajas que tendría para la mejora de la evaluación de satisfacción de los usuarios, la clarificación documental de la metodología más apropiada para el análisis de los resultados por parte de los Coordinadores de las bibliotecas antes de enviar su resultado cuatrimestral a la Coordinación de Servicios Bibliotecarios

Resumen de desempeño (Requerido para auditorías de vigilancia y renovación)

Revisión del desempeño histórico de auditoría:

Esta tabla se basa en la revisión de la Matriz del Historial de Auditoría y en las auditorías previas:

La revisión del desempeño histórico y esta auditoría indican que la organización ha:	Si	No	N/A
¿Tomado acciones para abordar efectivamente todas las no conformidades emitidas previamente por ABS QE? (No debe haber N/C repetitivas o tendencias)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Manejado efectivamente quejas de clientes y otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Identificado los requerimientos legales y regulatorios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Mantenido y mejorado consistentemente el sistema de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para cualquier No – proporcionar información de soporte:

Efectividad del sistema de gestión durante el ciclo de certificación:

Los resultados de los últimos años presentan tendencias positivas:

Indicador Libro-alumno

- 2007 = 9.2 títulos
- 2010 = 10.14 títulos
- 2012 = 10.46 títulos

- 2007 = 13.8 volúmenes
- 2010 = 14.92 volúmenes
- 2012 = 15.11 volúmenes

Personal con estudios formales:

- 2007 = 24
- 2010 = 34
- 2012 = 38

Superficie (m2)

- 2007 = 9611
- 2010 = 16035
- 2012 = 16305

Usuarios atendidos

- 2007 = 875,457
- 2010 = 1,077,346
- 2012 = 1,768,508

PIFI asignado al sistema bibliotecario

- 2010 = 4,417,193
- 2011 = 7,370,114
- 2012 = 3,467,883

Mejoras significativas:

- Certificación de todos los procesos del Sistema Bibliotecario
- Reducción de 21 a 17 bibliotecas. La meta es 10
- Continuación del programa de formación de recursos humanos
- Redefinición de descripciones de puesto y re clasificación y promoción del 50% del personal
- Sostenimiento del crecimiento de las colecciones documentales
- Conservación y salvamiento de la Colección Yucateca con 1,000,000 páginas digitalizadas
- Generación del programa de cómputo SISBIUADY

Optimización de recursos, unificación de facultades con integración de campus, para 2014:

1. Biblioteca de Salud
2. Ciencias sociales
3. Ciencias biológicas
4. Ciencias exactas
5. Arquitectura
6. Biblioteca Central (multidisciplinaria)
7. Biblioteca Tizimin (multidisciplinaria)
8. Prepa 1
9. Prepa 2
10. Prepa 3 (Interacción comunitaria)

Registro de Asistencia

Reunión de apertura: Fecha: 05/27/2013 Hora: 12:00 horas

Reunión de cierre: Fecha: 05/31/2013 Hora: 16:00 horas

Nombre	Puesto	Apertura	Cierre
María Ortega	Planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Graciela Pastrana	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alberto Arellano	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Silvia Medina	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Armando Burgos	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Floridelia Alvarez	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nery Segovia Escalante	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Patricia Escoffie Cano	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eder Pinto Pat	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Paulina Martínez	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cecilia Cárdenas	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Said A. Cárdenas	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hilda Isabel Novelo Pérez	Biblioteca Central	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dino S. Canich Pool	Responsable de cómputo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Dir. Gral de Desarrollo Académico- Coordinación de Bibliotecas	Fechas de Auditoría: 30-MAY-13 - 31-MAY-13 2.0 día(s)- auditor
Dirección:	Av. Itzaes x 59 A Mérida, Yucatán, México	Equipo Auditor: Adela Du-Pont Rivas
		Número total de empleados: 23 <i>(incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)</i>

Init / RC	Vigilancias					QMS	Cláusulas																							
	6	12	18	24	30		4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
Historia / Plan de Auditoría Futuro						Resultados de Auditoría Actuales																								
						Procesos																								
A		R				Mantenimiento de Infraestructura										Y														
A		R				Medición de satisfacción del usuario													Y							Y				
A		R				Responsabilidad Directiva			Y	Y	Y	Y	Y	Y			Y								Y			Y		
A				R		Auditorías Internas																				1-I				
A				R		Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora																						Y		
A		R				Sistema de Gestión de Calidad	Y	1-I																						
A				R		Adquisiciones																1-I								
A				R		Capacitación									Y															
Número Total de No conformidades →							0	1-I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca Facultad de Arquitectura	Fechas de Auditoría: 28-MAY-13 - 28-MAY-13 1.0 día(s)- auditor
Dirección:	Calle 50 S/N x 59 y 57 Ex-Convento de Mejorada Mérida, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga
		Número total de empleados: 6 (incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)

Init / RC	Vigilancias					Cláusulas																						
Init / RC	6	12	18	24	30	QMS					Resultados de Auditoría Actuales																	
Historia / Plan de Auditoría Futuro	Procesos					4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
A	R		R														Y				Y				Y			
A	R															Y									Y			
A	R																	Y							Y			
Número Total de No conformidades →						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón Facultad de Derecho	Fechas de Auditoría: 30-MAY-13 - 30-MAY-13 1.0 día(s)- auditor
Dirección:	Av. Rafael Matos Escobedo x Circuito Colonias Oriente. Fraccionamiento del Parque Mérida, Yucatán, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga
		Número total de empleados: 7 <i>(incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)</i>

Init / RC		Vigilancias					QMS		Cláusulas																																												
Init / RC		6	12	18	24	30			4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5																						
Historia / Plan de Auditoría Futuro		Procesos		Resultados de Auditoría Actuales																																																	
A	R			R			Provisión de servicios bibliotecarios														Y																	1-I					Y										
A	R						Mantenimiento de Infraestructura															Y																															
A	R						Medición de satisfacción del usuario																Y																														
Número Total de No conformidades →								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero Facultad de Psicología	Fechas de Auditoría: 31-MAY-13 - 31-MAY-13 1.0 día(s)- auditor
Dirección:	Calle 31 A x 8 S/N Col. San Esteban Mérida, Yucatán, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga
		Número total de empleados: 10 <i>(incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)</i>

Init / RC	Vigilancias					Cláusulas																						
Init / RC	6	12	18	24	30	QMS					Resultados de Auditoría Actuales																	
Historia / Plan de Auditoría Futuro	Procesos					4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
A	R		R														Y				Y					Y		
A	R															Y												
A	R																	Y							Y			
Número Total de No conformidades →						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0	0

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Fechas de Auditoría: 27-MAY-13 - 27-MAY-13 1.5 día(s)- auditor
Dirección:	Calle 60 No. 491-A x 57 Col. Centro Mérida, Yucatán, México	Equipo Auditor: Adela Du-Pont Rivas Magdiel Martinez Quiroga
		Número total de empleados: 30 <i>(incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)</i>

Init / RC	Vigilancias					Cláusulas																							
Init / RC	6	12	18	24	30	QMS					Resultados de Auditoría Actuales																		
Historia / Plan de Auditoría Futuro	Procesos					4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
A	R																												
A	R																		Y										
A	R																												
A				R																									
A				R																									
A	R																												
A				R																									
A				R																									
A				R																									
Número Total de No conformidades →						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos Facultad de Contaduría y Administración	Fechas de Auditoría: 29-MAY-13 - 29-MAY-13 1.0 día(s)- auditor
Dirección:	Calle 31 x 35-A Carretera antigua a Chuburná Mérida, Yucatán, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga Número total de empleados: 7 (incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)

Init / RC	Vigilancias					Cláusulas																											
Init / RC	6	12	18	24	30	QMS																											
Historia / Plan de Auditoría Futuro						Resultados de Auditoría Actuales																											
A	R		R			4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5					
A	R															Y					Y					Y							
A	R															Y									Y								
Número Total de No conformidades →						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Legenda: A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor

R = Proceso recomendado para ser auditado

Planeación de Auditoría y Matriz Histórica

Instrucciones: Este es un perfil histórico del desempeño del sistema de gestión. Para el **ciclo** actual de auditoría, señalar en esta tabla las cláusulas auditadas **en cada auditoría** y el total de no conformidades por cláusula.

SGC/TS Cláusulas	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5				
Fase 2																											
S6																											
S12	0	0	0	0	0	1-I	0	0	0	0	1-I	0	0	0	-	0	2-I	-	0	0	0	0	1-M				
S18																											
S24	0	0	0	0	0	0	0	1-M	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0				
S30																											
Renovación	0	1-I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	1-I	1-I	-	0	1-I	0	0	1-I				
Total N/C por Cláusula	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	-	1	3	-	0	1	0	0	2				

Plan de Auditoría No: QE - 40836 - 2/36 - R

Organización: Universidad Autónoma de Yucatán

Fecha de envío del plan de auditoría al cliente: 15/04/13, revisado 20/05/2013
datos actualizados 31/05/2013

Equipo Auditor: Adela Du-Pont Rivas - Auditor Líder, Magdiel Martínez Quiroga

Contacto: Dr. Juan de Dios Pérez Alayón **Tel:** 52 999 930 0900

Audit Dates: 05/27/2013 - 05/31/2013 **Duración de auditoría:** 7.5 día(s) auditor

Norma(s) a auditar: ISO 9001:2008 **Número total de empleados:** 83

Código(s)NACE: 92.5

Alcance de Certificación:
Provision of library services
Provisión de servicios bibliotecarios

Objetivos de auditoría:

- Verificar el cumplimiento con los requerimientos de ISO 9001:2008 y el sistema de gestión documentado de la organización;
- Verificar que el sistema de gestión de Universidad Autónoma de Yucatán cumple con los requerimientos contractuales, legales y regulatorios aplicables;
- Evaluar la efectividad del sistema de gestión para cumplir continuamente los objetivos especificados; e
- Identificar áreas de mejoras potenciales.

Día/Hora	Procesos para la auditoría <u>Actividades/Funciones/Áreas</u>	
Audidores	Auditor: Adela Du-Pont Sitio: Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Auditor Magdiel Martínez Sitio: Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo
Día 1 12:30	Llegada	
13:00-14:00	Reunión de Apertura Verificación de procesos y de todos los lugares donde éstos ocurren	
14:00-15:00	Responsabilidad Directiva	Auditorías Internas
15:00-15:30	Comida	
15:30-18:00	Uso de las marcas de certificación Revisión documental Cambios a la organización Objetivos/Metas/Mejora Continua	
18:00-18:30	Junta resumen	

Audidores	Auditor Magdiel Martínez	
Día 2	8:15	Llegada Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca
8:30-13:00	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios	
13:00-14:00	Comida	
14:00-16:00	Satisfacción de los usuarios	
16:00-18:00	Mantenimiento de la Infraestructura	
18:00	Reunión Resumen	

Audidores	Auditor Magdiel Martínez	
Día 3	8:15	Llegada Biblioteca Jorge Bolio Castellanos
8:30-13:00	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios	
13:00-14:00	Comida	
14:00-16:00	Satisfacción de los usuarios	
16:00-18:00	Mantenimiento de la Infraestructura	
18:00	Reunión Resumen	

Audidores	Auditor: Adela Du-Pont	Auditor Magdiel Martínez	
Día 4	8:15	Llegada Coordinación de Bibliotecas	Llegada Biblioteca Manuel Crescencio Rejón
8:30-13:00	Verificación de las acciones correctivas de la auditoría previa de ABS QE	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios	
13:00-14:00	Comida		
14:00-16:00	Análisis de datos	Satisfacción de los usuarios	
16:00-18:00		Mantenimiento de la Infraestructura	
18:00	Reunión Resumen		

Audidores	Auditor: Adela Du-Pont	Auditor Magdiel Martínez	
Día 5	8:15	Llegada Coordinación de Bibliotecas	Llegada Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero
8:30-11:00	Mejoras Institucionales	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios	
11:00-12:00	Control Documental	Satisfacción de los usuarios	
12:00-13:00	Preparación e integración de reportes	Mantenimiento de la Infraestructura	
13:00-14:00	Reunión de auditores y elaboración del reporte		
14:00-14:30	Reunión de cierre		

Nota: Un auditoría de certificación de sistemas de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal o una auditoría de certificación de producto.
Nota: El plan de auditoría puede cambiar durante el transcurso de la misma.
 Documentación y Control de documentos será auditado en conjunto con los otros elementos
 Política y Registros serán auditados a través de las instalaciones durante la auditoría
 Favor de hacer los arreglos para tener la comida en el sitio a fin de mantener el enfoque de la auditoría
 Favor de proveer un guía/escolta para cada miembro del equipo auditor
 Favor de indicar de los Procedimientos para Emergencias requeridos en sitio

Favor de tener copias disponibles para cada uno de los auditores de lo siguiente:

ABS Quality Evaluations, Inc. • 16855 Northchase Drive, Houston, TX 77060 USA
 • Tel: 1-281-673-2843 • Fax: 1-281-673-2844 • www.abs-qe.com

ABS Quality Evaluations

AN ABS GROUP COMPANY

- Mapa del sitio
- Descripción de la planta y de los procesos / operaciones asociados
- Lista de objetivos, metas y programas