



<p><b>Equipo Auditor</b> Armando Burgos Amaya Brenda Gómez Ortegón Carmen Díaz Novelo Edith Coello Cervera Graciela Pastrana Contreras Lizbeth Estrada Osorio Luis Interian Mendicuti María Ortega Horta Oyuki Loo Collí</p>	<p><b>Fecha de Auditoría</b> Del 20 al 23 de noviembre de 2007</p>	<p><b>Auditoría No. 2</b></p>	<p><b>Audita el proceso:</b> Servicios bibliotecarios</p> <p>Brenda Gómez Ortegón Carmen Díaz Novelo Edith Coello Cervera Lizbeth Estrada Osorio Oyuki Loo Collí Luis Interian Mendicuti María Ortega Horta</p> <p>Tecnologías de información</p> <p>Armando Burgos Amaya Graciela Pastrana Contreras María Ortega Horta</p>
<p><b>Nombre y código del documento a auditar:</b> P-DGDA-CSB-01 P-DGDA-CSB-02 P-DGDA-CSB-03 P-DGDA-CSB-04 P-DGDA-CSB-05 P-SG-CATI-01 P-SG-CATI-02 P-SG-CATI-03</p>		<p><b>Área Auditada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Bibliotecarios</li> <li>• Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información</li> </ul>	

Folio.	Descripción de la No Conformidad	Punto de la norma ISO 9001:2000	No Conformidad													
			Mayor	Menor												
20	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 4.2.3 inciso d) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. sin embargo se encontró en los siguientes sitios la siguiente documentación sin controlarse:	4.2.3	x													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sitio</th> <th>Documento</th> <th>Hallazgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Química</td> <td>formato de préstamo de cubículos individuales</td> <td>no esta dado de alta en el SGC</td> </tr> <tr> <td>Prepa 2 Química Economía</td> <td>Papeleta de préstamo</td> <td>no esta dado de alta en el SGC</td> </tr> <tr> <td>Contaduría y</td> <td>Papeleta de</td> <td>no esta dado de</td> </tr> </tbody> </table>				Sitio	Documento	Hallazgo	Química	formato de préstamo de cubículos individuales	no esta dado de alta en el SGC	Prepa 2 Química Economía	Papeleta de préstamo	no esta dado de alta en el SGC	Contaduría y	Papeleta de	no esta dado de
	Sitio				Documento	Hallazgo										
	Química				formato de préstamo de cubículos individuales	no esta dado de alta en el SGC										
Prepa 2 Química Economía	Papeleta de préstamo	no esta dado de alta en el SGC														
Contaduría y	Papeleta de	no esta dado de														



	administración	préstamo a domicilio	alta en el SGC			
	Antropología Economía	Préstamo interbibliotecario interno	no esta dado de alta en el SGC			
	Economía	Hoja de registro del CEPHCIS (documento externo)	no esta dado de alta en el SGC			
21	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 4.2.4 establece que la organización debe asegurarse de que los registros deben estar identificados; sin embargo se encontró que en la facultad de Ciencias Antropológicas existen dos formatos diferentes con el mismo código F-DGDA-CSB-12			4.2.4		X
22	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 5.5.3 establece que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad, sin embargo se evidenciaron los siguientes incumplimientos:			5.5.3		X
	Sitio		Hallazgo			
	Economía		No se dio la comunicación al momento de realizar mantenimiento a las instalaciones de la biblioteca.			
	CIR- sociales		No se dio la comunicación de manera oportuna a todos los niveles respecto a los cursos de actualización.			
23	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 6.3 inciso a) y b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacio de trabajo, los servicios asociados equipo para los procesos, (tanto hardware como software) sin embargo se observó lo			6.3	X	



	<p>siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 394 643 432">Sitio</th> <th data-bbox="643 394 1024 432">Hallazgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="256 432 643 653">CIR-sociales</td> <td data-bbox="643 432 1024 653">El acervo se está deteriorando por agentes biológicos. El <i>mezzanine</i> es inseguro para el usuario y el propio personal.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 653 643 835">Contaduría y administración</td> <td data-bbox="643 653 1024 835">Cuentan con 16 climas de los cuales diez no funcionan y seis requieren mantenimiento.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 835 643 1056">Ciencias Antropológicas Arquitectura</td> <td data-bbox="643 835 1024 1056">Se observó que las instalaciones no favorecen al cumplimiento de las normas de servicios y al cuidado del acervo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1056 643 1239">Ciencias Antropológicas CIR-sociales Economía Preparatoria 1 Psicología</td> <td data-bbox="643 1056 1024 1239">Se evidenció que SISBI presenta problemas para funcionar de manera continua.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1239 643 1388">Preparatoria 2 Psicología Campus oriente- unidad Tizimín</td> <td data-bbox="643 1239 1024 1388">Arco magnético no es confiable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1388 643 1539">Preparatoria 1 Química Ingeniería Química Economía</td> <td data-bbox="643 1388 1024 1539">Carecen de arco magnético</td> </tr> </tbody> </table>	Sitio	Hallazgo	CIR-sociales	El acervo se está deteriorando por agentes biológicos. El <i>mezzanine</i> es inseguro para el usuario y el propio personal.	Contaduría y administración	Cuentan con 16 climas de los cuales diez no funcionan y seis requieren mantenimiento.	Ciencias Antropológicas Arquitectura	Se observó que las instalaciones no favorecen al cumplimiento de las normas de servicios y al cuidado del acervo.	Ciencias Antropológicas CIR-sociales Economía Preparatoria 1 Psicología	Se evidenció que SISBI presenta problemas para funcionar de manera continua.	Preparatoria 2 Psicología Campus oriente- unidad Tizimín	Arco magnético no es confiable	Preparatoria 1 Química Ingeniería Química Economía	Carecen de arco magnético			
Sitio	Hallazgo																	
CIR-sociales	El acervo se está deteriorando por agentes biológicos. El <i>mezzanine</i> es inseguro para el usuario y el propio personal.																	
Contaduría y administración	Cuentan con 16 climas de los cuales diez no funcionan y seis requieren mantenimiento.																	
Ciencias Antropológicas Arquitectura	Se observó que las instalaciones no favorecen al cumplimiento de las normas de servicios y al cuidado del acervo.																	
Ciencias Antropológicas CIR-sociales Economía Preparatoria 1 Psicología	Se evidenció que SISBI presenta problemas para funcionar de manera continua.																	
Preparatoria 2 Psicología Campus oriente- unidad Tizimín	Arco magnético no es confiable																	
Preparatoria 1 Química Ingeniería Química Economía	Carecen de arco magnético																	
24	<p>La norma ISO 9001: 2000 en el punto 7.5.3 establece que la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, así mismo el procedimiento establecido para la organización de recursos documentales, establece que todo el acervo bibliográfico debe contener etiquetas, código de barra, sellado, cinta magnética y las tarjetas de adquisiciones y topográficas (<i>solo los libros</i>) sin embargo en las bibliotecas de CIR-Sociales, Ingeniería Química, Química y Economía se encontraron ejemplares que</p>	7.5.3	X															



	carecen de éstos requisitos por mencionar algunos:																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sitio</th> <th>Documento</th> <th>Hallazgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingeniería química</td> <td>Diferentes documentos</td> <td>No hay evidencia de su identificación</td> </tr> <tr> <td>Economía</td> <td>Los libros inventariados entre el rango de 1 al 10000</td> <td>No hay evidencia de su identificación</td> </tr> <tr> <td>Psicología</td> <td>PSI0012654</td> <td>No hay evidencia de su identificación</td> </tr> <tr> <td>Química</td> <td>QUIT0001652 QUIT0001820 QUIT0002007</td> <td>No cuentan con código, sello y cinta magnética</td> </tr> <tr> <td>CIR-sociales</td> <td>Diferentes documentos</td> <td>No hay evidencia de su identificación</td> </tr> </tbody> </table>	Sitio	Documento	Hallazgo	Ingeniería química	Diferentes documentos	No hay evidencia de su identificación	Economía	Los libros inventariados entre el rango de 1 al 10000	No hay evidencia de su identificación	Psicología	PSI0012654	No hay evidencia de su identificación	Química	QUIT0001652 QUIT0001820 QUIT0002007	No cuentan con código, sello y cinta magnética	CIR-sociales	Diferentes documentos	No hay evidencia de su identificación			
Sitio	Documento	Hallazgo																				
Ingeniería química	Diferentes documentos	No hay evidencia de su identificación																				
Economía	Los libros inventariados entre el rango de 1 al 10000	No hay evidencia de su identificación																				
Psicología	PSI0012654	No hay evidencia de su identificación																				
Química	QUIT0001652 QUIT0001820 QUIT0002007	No cuentan con código, sello y cinta magnética																				
CIR-sociales	Diferentes documentos	No hay evidencia de su identificación																				
25	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 8.2.1 establece que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, sin embargo no se encontró evidencia objetiva de la medición de la satisfacción de los usuarios en el 100% de las bibliotecas auditadas.	8.2.1	X																			
26	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, sin embargo en las bibliotecas de Ciencias Antropológicas, CIR-sociales, Economía, preparatoria 1, Preparatoria 2, Psicología, Ingeniería Química, Contaduría y Administración y Arquitectura no se encontraron los registros que evidencien el tratamiento de los productos no conformes.	8.3	X																			
27	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 8.5.2 establece que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, sin embargo en el 100% de las bibliotecas auditadas no se mostró evidencia al cumplimiento de éste requerimiento.	8.5.2	X																			



28	La norma ISO 9001: 2000 en el punto 8.5.3 establece que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, sin embargo en el 100% de las bibliotecas auditadas no se mostró evidencia al cumplimiento de éste requerimiento.	8.5.3	X	
----	--	-------	---	--

### Conclusión del Auditor

#### Observaciones:

- Se llevó a cabo la auditoría interna número 2, los días 20, 21 y 22 de noviembre, en la cual se auditaron a 35 personas.
- El equipo auditor recomienda que se fortalezcan los medios de comunicación, ya que todas las 35 personas auditadas mencionaron que los medios de comunicación actuales no son eficaces debido a que la información no fluye de manera oportuna a todos los niveles de la organización.
- El equipo auditor recomienda que se siga el procedimiento establecido para la organización de recursos documentales (etiquetas, código de barra, sellado, cinta magnética y las tarjetas de adquisiciones y topográficas, *solo los libros*) en las bibliotecas de CIR-sociales, Ingeniería Química, Química y Economía.
- El equipo auditor recomienda que existan programas de capacitación con temas relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad para todo el personal.
- El equipo auditor recomienda que se documenten las definiciones de cliente y usuarios en los procedimientos de P-SG-CATI-01, P-SG-CATI-02 y P-SG-CATI-03 del proceso de Tecnologías de Información.
- El equipo auditor recomienda que el punto de acceso para la consulta de los documentos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad sea por medio del portal oficial en el área de la Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información.
- El equipo auditor recomienda que se definan los títulos de los formatos F-SG-CATI-01 y F-SG-CATI-13 del área de la Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información
- El equipo auditor recomienda estandarizar el reporte que se deriva del sistema de inventario del proceso de Servicios Bibliotecarios.
- El equipo auditor recomienda homologar la ubicación de la señalética en las bibliotecas de Psicología, CIR- sociales, Tizimín, Economía, Derecho, Química, Ingeniería Química y Preparatoria 2.

Nombre y firma Representante de la dirección	Nombre y firma Auditor Líder
Nombre y firma Responsable del proceso de tecnologías de información	Nombre y firma Responsable del proceso de servicios bibliotecarios