



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Reporte de Auditoría Interna

Folio de Auditoría:	AI11-ADMC-02	Fechas de Auditoría:	16 al 23 mayo 2011
Fecha de elaboración del reporte:	20 mayo 2011	Reunión de apertura:	16 mayo 2011
No. de auditados:	59	Reunión de cierre:	23 mayo 2011

Áreas auditadas	Procesos auditados
Coordinación de bibliotecas	Provisión de servicios bibliotecarios
Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales	
Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura)	
Biblioteca central	
Biblioteca de CIR-Sociales	
Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho)	
Biblioteca Jesús Silva (F. Economía)	
Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)	
Biblioteca de Ciencias de la Salud	
Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología)	
Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1)	
Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)	
Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química)	
Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA)	
Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías	
Biblioteca de la Unidad Tizimín	

Resultados de Auditoría

Número total No Conformidades	17
--------------------------------------	----

Hallazgos

Folio.	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
07	<p>R: La norma establece que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización haya determinado la documentación, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p> <p>E: Se encontró que en Biblioteca Jesús Silva (F. Economía) no utilizan los formatos establecidos en los procedimientos P-DGDA-CSB-02, P-DGDA-CSB-03 y P-DGDA-CSB-04</p>	4.2.1 d)	X	
08	<p>R: La norma establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y deben revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización revise y actualice los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.</p> <p>E: Se encontró, en 15 de 15 bibliotecas, que lo declarado en los procedimientos P-DGDA-CSB-02, P-DGDA-CSB-03 y P-DGDA-CSB-04 no se esta realizando; asi mismo en la Coordinación de Bibliotecas los procedimientos P-DGDA-CSB-06, P-DGDA-CSB-07, P-DGDA-CSB-08, P-DGDA-CSB-09 no se estan llevando a cabo de acuerdo a lo declarado.</p>	4.2.3 b)	X	
09	<p>R: La norma establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y deben asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización controle sus documentos y de que se asegure de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>E: Se encontró que en Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) el F-DGDA-CSB-01 en el sitio web tiene el nivel de REV:00 y se utiliza la REV:01</p>	4.2.3 d)	X	
10	<p>R: La norma establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y deben</p>	4.2.3 e)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	<p>asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización controle sus documentos y de que se asegure de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>E: Se encontró que en la Biblioteca Jesús Silva (F. Economía) que los procedimientos y manuales estaban desorganizados y fue difícil su identificación y recuperación durante la auditoría.</p>			
11	<p>R: La norma establece que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad deben controlarse. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización identifique los registros.</p> <p>E: Se encontró que en la biblioteca Central utilizan el formato para préstamo en sala y no se encuentra codificado. En la Biblioteca de la Unidad Tizimin el formato Cuestionario para evaluar los servicios que se encuentra en electrónico no tiene nivel de revisión.</p>	4.2.4	X	
12	<p>R: La norma establece que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización proporcione su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.</p> <p>E: En la Coordinación de bibliotecas el P-DGDA-CSB-01 Administración del Sistema Bibliotecario, en Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) el P-DGDA-CSB-03 para organizar los recursos documentales, en Biblioteca CIR-Sociales el P-DGDA-CSB-02 para desarrollar colecciones documentales, medición de indicadores, satisfacción del cliente, producto no conforme y acciones, no pudieron ser auditados ya que los responsables de bibliotecas no se encontraban en sus áreas el día de la auditoría a pesar de estar informados con anterioridad, siendo que éstos son las personas que controlan dicha información.</p>	5.1	X	
13	<p>R: La norma establece que la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es comunicada y entendida dentro de la organización.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización se asegure que la política de la calidad es comunicada y entendida dentro de la organización.</p> <p>E: En la Biblioteca Jesús Silva (F. Economía) 2 de 2 personas y</p>	5.3 d)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	en la Biblioteca CIR–Sociales 2 de 2 personas no comprenden la política de calidad, ni se les comunica.			
14	<p>R: La norma establece que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización se asegure de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas.</p> <p>E: Al personal recientemente desingado como responsable de la Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) no se le han comunicado sus funciones y actividades.</p>	5.5.1	X	
15	<p>R: La norma 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.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización se asegure 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</p> <p>E:En la Biblioteca Central no se encontró evidencia de comunicación entre el personal del turno matutino y el vespertino.</p>	5.5.3	X	
16	<p>R: La norma establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>E: La Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) no tienen puertas de emergencia y la puerta principal se abre hacia adentro.</p> <p>En la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) los pisos de las escaleras y del área de la colección general tanto planta alta como baja se encuentran en mal estado.</p> <p>En Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales el paño de cristal de la puerta principal estalló y lo tapa un paño de madera, dos puertas sin cerraduras, la puerta de la salida de emergencia esta caída, los baños tienen fuga, en la pared del pasillo de emergencia, tiene un registro con cables a la vista.</p> <p>En Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías en el área del reloj checador el plafón ya se cayó y se filtra el agua.</p> <p>En Biblioteca de la Unidad Tizimin, solo hay un extintor y se encuentra obstruido por una maceta, una mesa y sillas.</p> <p>En la Biblioteca CIR-Sociales los dos extintores se encuentran en el suelo y en el área de atrás hay una pared detrás de un estante que se esta cayendo.</p>	6.3	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	<p>En Biblioteca Central en el módulo de servicio a usuarios los cables se encuentran sueltos, solo cuentan con una máquina para servicio.</p> <p>En la Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) hace falta la señalización de ruta de evacuación, tiene una versión anterior del SISBI a la que se usa actualmente.</p> <p>En la Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) no cuenta con salida de emergencia.</p> <p>En Biblioteca de Ciencias de la Salud en la escalera principal de 4 focos solo funciona 1, en la escalera para el personal de 7 focos solo funcionan 2, en los baños de hombres de la planta baja los migitorios se encuentran parcialmente cubiertos con plástico, la salida de emergencia se encuentra con llave.</p>			
17	<p>R:La norma establece que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto</p> <p>E: En Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) varias áreas no cuentan con aire acondicionado.</p> <p>En la Biblioteca Central hay áreas que les falta iluminación.</p> <p>En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales en el área de servicios, el aire acondicionado está fuera de servicio.</p>	6.4	X	
18	<p>R: La norma establece que la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando se aplicable el uso del equipo apropiado.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización planifica y lleva cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando se aplicable el uso del equipo apropiado.</p> <p>E: En la Biblioteca Jesús Silva (F. Economía), Biblioteca CIR-Sociales, no cuentan con un arco magnético.</p> <p>La Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) no cuenta con desensibilizador.</p>	7.5.1 c)	X	
19	<p>R: La norma establece como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, 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.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.</p>	8.2.1	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	E: En la Coordinación de Bibliotecas no se evidenció los resultados de la medición de la satisfacción del P-DGDA-CSB-09.			
20	<p>R: La norma establece que la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando se aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando se aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>E: En las bibliotecas Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología), Biblioteca Central y Coordinación de Bibliotecas no se realiza la medición de indicadores declarados en los procedimientos</p>	8.2.3	X	
21	<p>R: La norma establece que la organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización realice el seguimiento y medición de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, ni que la liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se lleve a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p> <p>E: En la Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) la colección Chanfon Olmos los libros han sido etiquetados con el número de inventario, sin embargo no se han catalogado todos, por lo tanto los materiales no están ubicados en estantería.</p> <p>En la Biblioteca de Ciencias de la Salud en un muestreo de ocho libros de nuevas adquisiciones disponibles para el usuario, ni uno tiene la etiqueta provisional en el lomo.</p>	8.2.4	x	
22	<p>R:La norma establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.</p> <p>I:No se encontró evidencia de que la organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.</p> <p>E: En la Coordinación de Bibliotecas no se lleva a cabo el</p>	8.3		



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	registro de los productos no conformes.			
23	<p>R: La norma establece que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, así como determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de tomar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>I: No se mostró evidencia de que la organización tome acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, así como determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de tomar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>E: El Sistema Bibliotecario no documentó las acciones correctivas derivadas de 10 NC de la auditoría interna número 09.</p>	8.5.2 b),c),d),e)		

Hallazgos

Fortalezas	Proceso	Área
El representante del área y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Provisión de servicios bibliotecarios	Coordinación de bibliotecas Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) Biblioteca central Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

		<p>(Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín</p>
<p>El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.</p>		<p>Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca central Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín</p>
<p>El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.</p>		<p>Coordinación de bibliotecas Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) Biblioteca de CIR-Sociales Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín</p>
<p>El personal demuestra eficiencia en su forma de trabajar.</p>		<p>Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) Biblioteca central Biblioteca de CIR-Sociales Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca Jesús Silva (F. Economía) Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)</p>



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

		Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín
Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.		Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín
Un buen control de los productos No Conformes		Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (F. Arquitectura) Biblioteca de CIR-Sociales Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca Renan Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca MVZ. Jorge León Dousset (Campus CCBA) Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca de la Unidad Tizimín



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Observaciones	Proceso	Área
Se observó que el P-DGDA-CSB-02 para desarrollar colecciones documentales no considera las necesidades ni expectativas de todos los tipos de usuarios (alumnos) en las solicitudes (desideratas).	Provisión de servicios Bibliotecarios	Coordinación de Bibliotecas
Las sanciones a los alumnos no se rigen con base en las normas de uso establecidas para la provision de servicios bibliotecarios.		Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
Se observaron bebidas en el interior de la biblioteca.		Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
En el segundo piso se tienen computadoras que no se utilizan y que ocupan espacio.		Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
El 80% de los libros se pide fuera del calendario de desideratas por solicitudes fuera de tiempo		Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales.
Las computadoras que se encuentran en uso no cuentan con el catalogo unión		Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho)
En ORD hay material donado sin proceso físico.		Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales
En el F-DGDA-CSB-40 (Formato de préstamo en caso de contingencia) 4 de 5 formatos tenían campos (horario y/o motivo del fallo) que no estaban llenos.		Biblioteca de CIR-Sociales
El área de soporte técnico se encuentra desordenada.		Coordinación de Bibliotecas



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Recomendaciones Generales	Procesos	Áreas
Considerar la inclusión de un formato controlado que acompañe la lista de adquisiciones que se envía como parte del procesamiento de recursos documentales	Provisión de servicios Bibliotecarios	Todas las bibliotecas

Representante de la Dirección:

Nombre	Firma
MDO. Juan de Dios Pérez Alayón	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Rosa María González Domínguez	
Olga Caamal Hoyos	
Alfonso López Estrada	
Luis Mérida Flores	
Norma Dzul Maas	
Graciela Quintal Delgado	
Maribel Pérez Rodríguez	
Wilma Mireya Gamboa	
Flor Pasos Millán	
Kermith Piña Quijano	
Erwin Chan Kú	
Flor Ileana López Bates	
Héctor Gómez Canul	
Sergio Sanguino Suárez	
Pamela Pereyra Azcorra	
Paulina Martínez Navarrete	