



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

AUTORÍA INTERNA AI12-ADMC-02

Duración de la auditoría:	12 al 18 de septiembre 2012		
Fecha reunión de apertura:	12 septiembre 2012	Fecha reunión de cierre:	18 septiembre 2012
Fecha de elaboración del reporte:	17 septiembre 2012	No. de auditados:	30

Objetivo:

Verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos en el SGC y los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

Criterio:

Del punto 4 al 8 de la Norma ISO 9001:2008 y los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provision de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca del Campus Oriente
	Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño
	Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología)
	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades
	Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías
	Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales
	Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1)
	Biblioteca Jesús Silva Herzog (F. Economía)
	Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)

Equipo auditor

Sergio Iván Sanguino Suárez
Flor Ileana López Bates
Graciela Pastrana Contreras
Wilma Mireya Gamboa
Erwin Moisés Chan Kú
Norma Dzul Maas



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Patricia Escoffié Cano (AIF)
Rossana Hernández Ferráez (AIF)
María José Sosa Cetina (AIF)
Said Cárdenas Dajdaj (AIF)
Josefina del Pilar Polanco Ruiz (AIF)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

HALLAZGOS

No Conformidades

En la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad se encontraron un total de 5 No Conformidades

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
R: La norma ISO 9001.2008 establece en el punto 4.2.4 que la organización debe identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros. I: Sin embargo no se encontró evidencia de la retención de los registros. E: En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales no se encontró evidencia de la retención del formato Devolución de formatos F-DGDA-CB-01, la cual debe ser de un año.	4.2.4	X	
R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 6.3 inciso b) que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: equipo para los procesos (tanto hardware como software). I: No se encontró evidencia de que la organización proporcione el equipo necesario para la conformidad del servicio. E: En la Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño se encontró que el servicio de acceso a la base de datos no se proporciona ya que el equipo no se encuentra en uso por falta de instalación.	6.3 b)	X	
R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.3 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. I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.	8.3	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

<p>E: En la Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño, en la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales y en la Biblioteca Jesús Silva Herzog (F. Economía) no se encontró registro del producto no conforme.</p>			
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.5.2 inciso d), e) y f) que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; se debe determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p> <p>I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, que se determina e implementan las acciones necesarias, que se registran los resultados de las acciones tomadas y que se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p> <p>E: En la Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño, en la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi no se encontró evidencia de acciones correctivas documentadas.</p> <p>E: En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontró que la acción correctiva AC11-17 no cuenta con la evidencia de su implementación, ni con el registro de los resultados de las acciones tomadas en Sharepoint ni con la verificación de la eficacia. La acción tiene una fecha de término del 30 de julio de 2011.</p>	8.5.2 d), e), f)	X	
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.5.3 que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.</p> <p>I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia</p> <p>E: En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi no se encontró evidencia de acciones preventivas documentadas.</p>	8.5.3	X	



Oportunidades de mejora	Área
En el Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario M-DGDA-CB-01 se establece las actividades generales de cada tarea del procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios P-DGDA-CB-01, sin embargo, se encontraron documentos que no forman parte del SGC, tales como Guía de organización de los materiales, Guía de inventario por conteo físico entre otros, donde se especifican detalladamente las actividades generales para la prestación del servicio.	Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca Psicología Biblioteca Prepa 1 Biblioteca Economía
Se encontró mencionado en el Manual de Referencia al Sistema Bibliotecario el "formato sin código de Devolución de Materiales" que no cuenta con código de identificación y no pudo ser recuperable.	Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca F. Psicología
Las normas de uso de los servicios de información del Sistema Bibliotecario mencionadas en el Manual de Referencia no se encuentran codificadas.	Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca F. Psicología Biblioteca Prepa 1 Biblioteca Prepa 2
Se encontró que para el servicio de préstamo de espacios grupales y para la formación de usuarios las bibliotecas manejan diferentes formatos.	Biblioteca Prepa 1 Biblioteca Prepa 2 Biblioteca del Campus Oriente

Fortalezas	Área
El representante del área y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Biblioteca del Campus Oriente Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca Jesús Silva Herzog (F. Economía) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Todas las bibliotecas
El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	Biblioteca del Campus Oriente Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales,



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

	Economico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
El personal demuestra eficiencia en su forma de trabajar.	Todas las bibliotecas
Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.	Biblioteca del Campus Oriente Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Economico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
Existe buen control de los productos No Conformes	Biblioteca del Campus Oriente Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Biblioteca del Campus Oriente Biblioteca de Arquitectura, Arte y Diseño Biblioteca Rogelio Díaz Guerrero (F. Psicología) Biblioteca de Ciencias Exactas e Ingenierías Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales Biblioteca Renán Irigoyen Rosado (Prepa 1) Biblioteca Jesús Silva Herzog (F. Economía) Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)

Aprobado por el representante de la dirección:

MDO. Juan de Dios Pérez Alayón	
---------------------------------------	--