



<b>Duración de la auditoría:</b>	06 al 14 de mayo de 2015		
<b>Fecha de reunión de apertura:</b>	06 de mayo de 2015	<b>Fecha de reunión de cierre:</b>	14 de mayo de 2015
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	12 de mayo de 2015	<b>Numero de auditados:</b>	25

### Objetivo

Verificar el grado de conformidad con lo planificado para la realización del servicio, con el sistema de gestión documentado, los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 así como, identificar áreas de mejora del SGC.

### Alcance

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de servicios bibliotecarios	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
	Biblioteca CIR-Sociales
	Coordinación de Bibliotecas
	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
	Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria
Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades	
Competencia del personal	Recursos Humanos / Archivo

### Criterio

Todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y la documentación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### Equipo Auditor

Lourdes Uuh (AI)
Irma López (AI)
Sergio Sanguino (AI)
Erwin Chan (AI)



Kermith Piña (AI)
Nery Segovia (AI)
Said Cárdenas(AL)
Ana Pool (AIF)
Fernanda Gasca (AIF)
Laura Ortiz (AIF)
Víctor Dzul (AIF)
Aldrin Ciau (AIF)

AL: Auditor Líder

AIF: Auditor Interno en Formación

### Hallazgos

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
<p><b>R:</b> La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 4.2.3 inciso d) que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p><b>I:</b> Sin embargo no se encontró evidencia de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p><b>E:</b> En la biblioteca del CIR-Sociales, se observó que en el buzón solo había una papeleta con el formato F-DGDA-CB-04 REV:00 y el bibliotecario solo tenía copias con el mismo formato, por lo que no se ha cambiado a la versión F-DGDA-CB-04 REV: 01.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca del CIR-Sociales, el personal auditado describe la política de gestión, pero se observaron diferentes versiones de la política de gestión, la 00 (como fondo de pantalla) y la 01 (acrílico pegado en la pared entre los anaqueles de libros).</p>	<p><b>4.2.3 d)</b></p>
<p><b>R:</b> La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 6.2.2 inciso b) que la organización debe, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.</p> <p><b>I:</b> Sin embargo, no se demostró la competencia necesaria.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades, se encontró que el personal responsable de la captura de desideratas no demostró dominio de la actividad.</p>	<p><b>6.2.2 inciso b)</b></p>



<p><b>R:</b> La norma ISO 9001:2008 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye: a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados y b) equipo para los procesos (tanto hardware como software).</p> <p><b>I:</b> La organización no proporcionó y mantuvo la infraestructura para lograr la conformidad del producto.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos se encontraron 12/12 computadoras que no están en funcionamiento debido a la falta de mantenimiento, las cuales están destinadas como procesador de textos e investigaciones académicas en la red, y que han sido reportadas para su reparación. Se encontró evidencia de correos electrónicos solicitando la reparación de las computadoras de la biblioteca, con fechas del 14 de enero, 6 de marzo, 17 de marzo, 20 de marzo y 13 de abril del presente año, así mismo, se encontró correos electrónicos de respuesta a dicha solicitud del 14, 15, 17 y 24 abril del presente año, sin embargo hasta el momento no se ha proporcionado solución alguna. Se encontró un registro de corriente en el área de colección general con tapa levantada y cables expuestos y un cable de una lámpara de estudio individual expuesto. Se encontró que 13/17 cubículos individuales de estudio no cuentan con focos; falta de limpieza en los espacios al usuario y 4 lámparas están descompuestas.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontró que 4/4 computadoras del catálogo ubicadas en la planta baja, no se encuentran disponibles para los usuarios, debido a que en la reacomodación de la integración de las bibliotecas quedaron desconectadas por falta de conexiones a internet.</p>	<p><b>6.3 inciso a) y b)</b></p>
<p><b>R:</b> La norma ISO 9001:2008 establece que la organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones.</p> <p><b>I:</b> La organización no mantuvo los registros de los resultados de las evaluaciones de los proveedores.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca del CIR-Sociales no se mostró evidencia de la Evaluación de proveedores de Sistema Bibliotecario F-DGDA-CB-10 del año 2014.</p>	<p><b>7.4.1</b></p>
<p><b>R:</b> El procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios establece en la tarea 2. Seleccionar el material documental, actividad 2.5 que se realiza la captura de la desiderata en el sistema automatizado.</p> <p><b>I:</b> Sin embargo no se encontró evidencia de que se capturen todas las desideratas en el sistema automatizado.</p> <p><b>E:</b> En la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA), se observó un listado de 188 títulos por adquirir que no se encontraban capturadas en su totalidad en la desiderata, la cual se tiene capturado hasta el año 2013.</p>	<p><b>7.5.1</b></p>



<b>Oportunidades de Mejora</b>	<b>Área</b>
<p>Se encontró que el formato préstamo en caso de contingencia F-DGDA-CB- 05 se usa para proporcionar préstamos de proyectos, aun cuando el sistema automatizado cuenta con una herramienta para registrar este servicio.</p>	Biblioteca CIR-Sociales
<p>El personal demuestra poco interés en consultar la información relacionada con el SGC.</p>	
<p>No se encontró la instalación de un extintor en el área de Tesis y Revistas.</p>	
<p>No se encontró en algún lugar visible de la biblioteca los resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	
<p>Se encontró 1 de 4 materiales con error en la clasificación en las etiquetas de lomo y portada. El material con código de barras SOCI0162553 tiene en la etiqueta de lomo y portada, la clasificación F1324 .L67 2014, la clasificación de acuerdo al catálogo es F1234 .L67 2014.</p>	
<p>Se observó que el extintor ubicado en el área de lectura, se encuentra obstruido por una mesa.</p>	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos
<p>Se encontró que debido al proceso de homologación al Campus de Ciencias Sociales Económico-Administrativas y Humanidades, la señalización de los estantes de revistas y tesis no coincide con la clasificación de estos.</p>	
<p>Se encontró que el formato "Préstamo en caso de contingencias" F-DGDA-CB-05/REV:00 con fecha del 27 de marzo de 2015, no tiene todos los campos llenados (carece en algunos casos de nombre de usuario/matricula o código de barras del material).</p>	
<p>Se observó el uso de la señalética "materiales no convencionales" cuando el término establecido es "otros materiales"; además de que el tamaño de la señalética utilizada es menor al utilizado en las demás bibliotecas.</p>	Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria
<p>No se encontró en algún lugar visible de la biblioteca los resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca



<b>Fortalezas</b>	<b>Área</b>
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Coordinación de Bibliotecas Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
El área se encontraba ordenada y limpia.	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Coordinación de Bibliotecas Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Coordinación de Bibliotecas Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.	Todas las áreas
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Todas las áreas
Buena disposición, así como también responsabilidad, compromiso y eficiencia en la realización de sus actividades.	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Coordinación de Bibliotecas Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)



Existe orden y control en sus registros, así como agilidad en la disposición de los mismos.

Biblioteca del Campus de Ciencias  
Sociales, Económico-Administrativas y  
Humanidades  
Coordinación de Bibliotecas  
Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca  
(Arquitectura)

**Aprobado por:**

**M.D.O Juan de Dios Pérez Alayón**