

**Reporte de Auditoría No: QE - 40836 - 2/0 - X**

Organización:

**Universidad Autónoma de Yucatán**

Contacto: Dr. Juan de Dios Pérez Alayón

Teléfono: 52 999 930 0900

Fecha de Reporte: 05/29/2013

Fechas de Auditoría: 05/28/2013 - 05/29/2013

Duración de Auditoría: 2.0 día(s) auditor

Norma(s): ISO 9001:2008

Número total de empleados verificados en sitio: 5

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

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

<b>Resultados de Auditoría:</b>					
No. Total de No conformidades	0	No. de NCs Mayores	0	No. de NCs menores	0
Únicamente para auditorías de vigilancia y re-certificación				<b>Si</b>	<b>No</b>
¿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"/>

¿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?		<b>Si</b>	<b>No</b>
Si se recomienda el cambio, mencione la duración recomendada			

	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de término</b>
<b>Fechas para la siguiente auditoría</b>	26 Mayo 14	27 Mayo 14

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

<b>Cambios que afectan el alcance de Certificación</b>			
<b>Instrucciones:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar a la oficina de ABS para aprobación antes de iniciar cambios.</li> <li>2. Referirse al procedimiento QE-OPS-305 para Extensiones de Alcance.</li> <li>3. <b>Marcar la casilla de "Si" en la tabla de la página 1 de este reporte para indicar cambios identificados.</b></li> </ol>			
<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:
<b>No es necesario contactar a la oficina en los siguientes casos:</b>			
<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 <i>(TS 16949 only)</i>
<input type="checkbox"/>	Modificación / Adición de código NACE	<input type="checkbox"/>	
<b>Detalles del cambio:</b>			

<b>Acuse de recibo del reporte de auditoría</b>			<b>Reporte Final</b>	<b>Borrador</b>
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:				

<b>Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión:</b>			
<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.		
<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, 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"		

<b>Para auditorías de vigilancia y renovación (borrar para auditorías iniciales)</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>
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.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Si la respuesta es "No", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)				
¿Hubo cambios significativos en la dirección ejecutiva de la organización?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)				
¿Hubo cambios significativos en el sistema de gestión certificado?			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)				

**Sitios Auditados:**

**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](http://www.abs-qe.com)

Biblioteca de la Unidad de interacción comunitaria  
Calle 18 S/N por 90-B  
Merida, Yucatán México

Biblioteca de la Facultad de Educación  
Calle 41 N-491-A x 14  
Merida, Yucatán México

**Comentarios Generales:**

La presente auditoría se realizó los días 28 y 29 de Mayo 2013, cumpliendo la agenda de 2 días-auditor revisada previamente con el cliente.  
Simultáneamente, del 27 al 31 de Mayo se realizó la auditoría de renovación del certificado 40836-36-R (ver reporte correspondiente)

<b>Exclusiones</b> (únicamente SGC)		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿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"/>
<b>Requerimiento Excluido</b>	<b>Justificación para la exclusión</b>		
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		
<b>Procesos Sub Contratados</b> (únicamente SGC)		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La Organización tiene procesos sub contratados?		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>En caso afirmativo, listar los procesos sub contratados:</b>			
1.			
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	
<b>Interacción entre los procesos</b> (Únicamente SGC)		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿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"/>
<b>Auditoría a todos los turnos</b> (Únicamente SGC)		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿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:			
<b>Requerimientos legales y otros</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>

¿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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<u>Audit.</u> <u>No.</u>	<u>Cláusula</u> <u>No.</u>	<u>Item</u> <u>No.</u>	<u>Evidencia de implantación efectiva</u> (Indicar N/A si no hubo N/C)
			N/A

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.

### Instructiones:

- 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:
  - El contenido de las respuestas de acciones correctivas debe incluir:
    - Contención / corrección
    - Resultados de la investigación de la causa raíz,
    - Acciones para eliminar la causa raíz y prevenir recurrencia y
    - Fechas de implantación
  - 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.
- Evidencia objetiva de implementación – es requerida de ser enviada bajo las siguientes circunstancias:
  - Todas las no conformidades incurridas en las auditorías automotrices ISO/TS 16949;
  - Todas las no conformidades incurridas en Aeroespacial (AS 9100 / AS 9120) en auditorías de Recertificación, Fase 2, Transferencia y Extensión de Alcance;
  - Y para todas las no conformidades Mayores incurridas en cualquier programa.

<u>Audit.</u> <u>No.</u>	<u>Cláusula</u> <u>No.</u>	<u>Item</u> <u>No.</u>	<b>Descripción de la No Conformidad</b> (Requerimiento, No conformidad, Evidencia)	<b>Categoría</b> <b>M - Mayor</b> <b>I - Menor</b>
			<b>Requerimiento:</b> <b>No conformidad:</b> N/A <b>Evidencia:</b>	

### 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:** Provisión de servicios bibliotecarios en la Biblioteca de la Unidad Académica de Interacción Comunitaria

**Métricos de desempeño:**

Indicadores de cumplimiento de los servicios bibliotecarios

Elaboración de Desideratas

Medición de Satisfacción de los usuarios

**Entradas:**

Número de usuarios

Servicios que provee la biblioteca

Colecciones

Plan anual de trabajo

**Salidas:**

Provisión de servicios

Medición de satisfacción de los usuarios

**Documentos/Registros:**

Procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios P-DGDA-CB-01

Formato para recepción y flujo de formatos de catalogación

Formato para títulos adquiridos en el sistema bibliotecario

Formato para buzón de quejas y sugerencias

Formato para préstamo en caso de contingencias

Formato de indicadores de servicio

Formato de encuesta para la evaluación de servicios

Formato para devolución de formatos

**Notas de Auditoría:**

La preparatoria tiene un enfoque comunitario, por lo cual, sus actividades están preparadas para hacer llegar los servicios bibliotecarios a la comunidad "San Luis Dzununcán" (dzunun=colibrí, can=serpiente)

Ingresó al SGC en 2010, con implementación del mismo,

En la prepa 3 se cuenta con un aproximado de usuarios de 400 estudiantes, 70 docentes, 15 administrativos, la comunidad es un usuario importante dado el Eje comunitario de la institución, el proyecto "Escuelita comunitaria", los sábados se imparten cursos, martes y jueves hay servicios especiales:

- Visitas guiadas
- Proyecto de difusión dirigido a la comunidad interna de usuarios pero igualmente a la comunidad
- Círculo de lecturas para amas de casa: cocina,

**Reportes:**

- Estadísticas mensuales, con reportes cuatrimestrales
- Buzón de sugerencias
- Encuestas de usuario (electrónica)

**Servicios que se prestan:**

- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Apartado de materiales
- Cubículos grupales
- Formación de usuarios
- Préstamo de computadoras
- Guías de literatura

**Servicios por desarrollar**

- Alerta bibliográfica

Principales retos:

- Entender las necesidades de la comunidad, adicionales a la bibliografía requerida para los estudios de bachillerato, desarrollo de antologías y las necesidades de investigación del enfoque de educación por competencias)
- Definición de acervos especializado para enfoque a educación por competencias
- Bibliografía infantil
- Bibliografía para amas de casa, padres de familia
- Bibliografía para jóvenes (temas de interés para ellos)

Aproximadamente el 90% del material de la biblioteca se recibe por Desiderata ya procesada directamente de la Coordinación de Bibliotecas, el 10% se recibe por donación y lo procesa el personal de esta biblioteca.

Estructura de la Desiderata:

- 10% docentes
- 10% bibliografía infantil
- 10% solicitudes específicas de los usuarios
- 70% alumnos del bachillerato

La Desiderata 2013 incluyó:

Periodos de compra al año (8 de enero, 8 abril, 15 junio para envío) fechas de recepción Mayo/Junio, Agosto/Septiembre y Noviembre/Diciembre

En 2013 aún no se ha recibido material por compra de Desiderata.

En 2012, se revisaron, entre otros, los siguientes títulos:

- 0000054 National Geographic Channel “Cazadores de Virus”
- 0000265 “Como agua para chocolate”
- 0000320 “La vida es bella”
- 0000047 “Fundamentos de Química”
- 0000179 Moodle. Desarrollo de cursos e-learning

Se da de alta en el catálogo para que esté disponible para el usuario, se realiza inspección para asegurar que el proceso físico fue realizado y se integra al acervo

La atención a los usuarios es muy personalizada, más que el buzón hay mucha comunicación directa con los usuarios y de esa manera de entienden mejor sus solicitudes

Recursos:

- 7 computadoras de escritorio
- 5 minilaps para uso de los alumnos
- 3 computadoras de catálogo
- 1 computadora para uso exclusivo de la encuesta de satisfacción de usuarios
- 3 cubículos grupales (capacidad de 5 estudiantes)
- 5300 ejemplares
- 14 títulos de revistas (donación y compra directa)
- 200 ejemplares (diccionarios, atlas, encyclopedias) para consulta
- 170 audiovisuales (préstamo externo o interno para revisión en computadora)
- 50 separatas (cuentos infantiles, folletos)
- Pruebas psicológicas
- Se cuenta con estantería abierta
- Horario 7 a 17 horas (lunes a viernes), sábados 8 a 13 horas
- Se cuenta con 2 personas en área de servicios con horarios escalonados para cubrir todo el turno, además de

la responsable de la biblioteca, se está revisando los horarios. Los alumnos acuden principalmente en horario L-V es de 13:00 a 15:00, los sábados es cuando acuden más estudiantes. Los docentes acuden al traer a grupos para realizar actividades/investigación

Resultados estadísticos, encuesta de satisfacción:

pregunta	Enero (2)	Febrero (6)	Marzo (6)	Abril (15)
Solicitar en préstamo libros u otros materiales a domicilio	50% MS 50% S	83.3 MS 16.7 S	50% MS 16.7% S 33.3% PS	20% MS 6.7% S 66.7% PS
Facilidad para encontrar libros y otros materiales en la estantería	50% MS 50% S	50% MS 33.3 S PS 16.7%	66.7% MS 33.3% S	13.3% MS 40% S 40% PS 6.7% NS
Sala de lectura	50% MS 50% S	50% MS 16.7% s PS 16.7% NS 16.7%	50% MS 16.7% S 16.7% PS	13.3% MS 80% S 6.7% PS
Cubículos para trabajar grupal/individual	50% MS 50% S	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	50% MS 50% S	20% MS 40% S 33.3% PS 6.7% NS
Consulta a las revistas electrónicas en línea	50% MS 50% S	50% MS 33.3% S 16.7% PS	33.3% MS 16.7% S 50% PS	13.3% MS 40% S 40% PS 6.7% NS
Facilidad para usar el catálogo	50% MS 50% S	50% MS 33.3% S 16.7% PS	50% MS 16.7% S 33.3% PS	20% MS 73.3% S 6.7% PS
Fotocopiado	50% MS 50% S	50% MS 16.7% S 33.3% PS	50% MS 50% S	6.7% MS 53.3% S 40% PS
Horario y días de servicios	50% MS 50% S	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	50% MS 16.7% S 16.7% PS 16.7% NS	26.7% MS 33.3% S 33.3% PS 6.7% NS
Período de préstamo de materiales a domicilio	100% MS	83.3% MS 16.7% S	50% MS 50% S	13.3% MS 40% S 40% PS 6.7% NS
Número de materiales en préstamo a domicilio	50% MS 50% S	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	33.3% MS 16.7% S 16.7% PS	26.7% MS 66.7% S

			33.3% NS	6.7% PS
Ambiente de estudio y de trabajo	100% MS	50% MS 16.7% S 16.7% PS 16.7% NS	16.7% MS 16.7% S 50% PS 16.7% NS	26.7% MS 33.3% S 33.3% PS 6.7% NS
Accesibilidad y disponibilidad de los recursos materiales	100% MS	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	50% MS 16.7% S 33.3% PS	26.7% NS 73.3% S
Facilidad para renovar los préstamos	100% MS	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	33.3% MS 16.7% S 50% PS	26.7% MS 33.3% S 40% PS
Medios y recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)	100% MS	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	50% MS 33.3% S 16.7% PS	26.7% MS 66.7% S 6.7% PS
Tiene disposición para conocer sus solicitudes y sugerencias	100% MS	66.7% MS 16.7% S 16.7% PS	50% MS 16.7% S 16.7% PS 16.7% NS	20% MS 6.7% S 73.3% PS
Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio	100% MS	83.3% MS 16.7% S	50% MS 33.3% S 16.7% PS	26.7% MS 33.3% S 40% PS
Orienta y ayuda a localizar y obtener información	100% MS	50% MS 16.7% S 16.7% PS 16.7% NS	50% MS 33.3% S 16.7% PS	20% MS 73.3% S 6.7% PS
Atento y amable en el trato	100% MS	83.3% MS 16.7% S	33.3% MS 16.7% S 16.7% PS 33.3% NS	13.3% MS 13.3% S 73.3% PS
Reunión de análisis de resultados y establecimiento de acuerdos y compromisos		21/03/2013 Reunión mensual de trabajo	17/04/2013 reunión mensual de trabajo	Reunión de revisión de resultados cuatrimestrales

Los resultados se analizan mensualmente y en reuniones del equipo de trabajo se toman decisiones.

Se ha implementado una acción de mejora/preventiva relacionada con los análisis de resultados, dicha acción fue:

- AP13-09 Ambiente de estudio de trabajo 10% NS = análisis arroja falta de espacio para # usuarios, el proyecto de ampliación estará listo en 2014. Acciones a corto plazo: reforzar atención personalizada en áreas de trabajo. Se solicitó más mobiliario con las limitantes propias del espacio actual. Gestión
- Atento y amable 6.9% NS = reunión de trabajo, concientización del servicio y trato a los usuarios

Cursos de Calidez en el Servicio

Capacitación:

- José Wilberth Celis Celis
- Sulemy Marin Lugo
- Rossana Hernández Ferráez

Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad con 7 módulos (despacho asesor Jesús Serrano):

- Inducción a la Calidad total (28 horas)
- Liderazgo y trabajo en equipo (28 horas)
- Gestión y documentación de procesos (28 horas)
- Herramientas básicas para la calidad (28 horas)
- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 (37 horas)
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 (28 horas)
- Formación y Calificación de Auditores Internos (28 horas)

Los 3 integrantes de la Biblioteca están siendo entrenados en este Diplomado.

El Sistema de gestión de calidad se ha implementado adecuadamente en esta biblioteca.

**Procesos:** Provisión de servicios bibliotecarios en la Biblioteca de la Facultad de Educación

**Métricos de desempeño:**

Indicadores de cumplimiento de los servicios bibliotecarios

Elaboración de Desideratas

Medición de Satisfacción de los usuarios

**Entradas:**

Número de usuarios

Servicios que provee la biblioteca

Colecciones

Plan anual de trabajo

**Salidas:**

Provisión de servicios

Medición de satisfacción de los usuarios

**Documentos/Registros:**

Procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios P-DGDA-CB-01

Formato para recepción y flujo de formatos de catalogación

Formato para títulos adquiridos en el sistema bibliotecario

Formato para buzón de quejas y sugerencias

Formato para préstamo en caso de contingencias

Formato de indicadores de servicio

Formato de encuesta para la evaluación de servicios

Formato para devolución de formatos

**Notas de Auditoría:**

La biblioteca presta servicios a la comunidad de la Facultad de Educación formada por 307 alumnos de licenciatura y 160 de posgrado.

Servicios que se prestan:

- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario

- Consulta
- Alerta bibliográfica
- Acceso a bases de datos
- Formación de usuarios (curso de inducción a alumnos de primer ingreso)
- Sala de lectura
- Cubículos individuales
- Exposiciones
- Videoteca

Recursos:

- Colección de 18829 volúmenes (12,004 títulos y 6,825 ejemplares)
- 168 discos complementarios
- 26 suscripciones a publicaciones periódicas, 169 títulos, 5084 ejemplares
- 428 CD's
- 30 DVD's
- 133 videos
- 843 tesis
- Horario 7 a 17 horas (lunes a viernes), sábados 8 a 13 horas
- El horario de servicio es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas. Los sábados se atiende de 8:00 a 13:00 horas

Títulos evaluados y encontrados adecuados en cuanto a su cumplimiento con el proceso técnico:

- La inteligencia emocional en la Empresa. Daniel Goleman
- Historia de la Educación y la Pedagogía. José Manuel Villalpando
- El desarrollo de la personalidad y la inteligencia emocional.
- Paradigmas de go bernación y de la exclusión social en la educación
- Autoestima en diez días. David Burns

Resultados estadísticos, encuesta de satisfacción:

Se revisaron los resultados del primer cuatrimestre 2013. Los resultados se analizan mensualmente y en reuniones del equipo de trabajo se toman decisiones, los análisis se envían cuatrimestralmente a la Coordinación de Bibliotecas de la UADY.

Las principales acciones iniciadas incluyen:

- AM13-10 Homologación del acervo de la biblioteca de educación para su futura integración al campus de ciencias sociales
- AC13-16 Detección de PNC = materiales que no cumplen con el proceso técnico adecuado (etiquetas)
- AC13-17 Habilitación de puerta de emergencia para cumplir con la NOM 002-STPS-2000

Capacitación:

Mireya Gamboa

Diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad con 7 módulos:

- Inducción a la Calidad total (28 horas)
- Liderazgo y trabajo en equipo (28 horas)
- Gestión y documentación de procesos (28 horas)
- Herramientas básicas para la calidad (28 horas)
- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 (37 horas)

- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 (28 horas)
- Formación y Calificación de Auditores Internos (28 horas)

El Sistema de gestión de calidad se ha implementado adecuadamente en esta biblioteca.

### **Avance hacia la mejora continua**

- Actualmente se está trabajando para el proceso de homologación que sucederá cuando se termine la construcción de los nuevos espacios

### **Oportunidades de mejora**

- Ninguna por reportar

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

**Revisión del desempeño histórico de auditoría:**

Ver reporte 40836-36-R

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

<b>La revisión del desempeño histórico y esta auditoría indican que la organización ha:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
¿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:**

**(Comentario requerido para auditorías de Re-certificación) ver reporte 40836-36-R**

## Registro de Asistencia

**Reunión de apertura: Fecha:** 05/28/2013

**Hora:** 8:00

**Reunión de cierre: Fecha:** 05/29/2013

**Hora:** 16:00

Nombre	Puesto	Apertura	Cierre
Rossana Hernández Ferráez	Responsable Biblioteca de la Unidad Académica de Interacción Comunitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
José Wilberth Celis	BIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cecilia Cárdenas	CIPLADE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hilda Isabel Novelo Pérez	Biblioteca Central	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Graciela Pastrana C.	Coordinación de Bibliotecas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
María OrtegaHorta	Planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Victor Manuel Aguilar	Responsable de Biblioteca de la Facultad de Educación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mireya Gamboa	Biblioteca Facultad de Educación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Audit Matrix

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca de la Unidad de interacción comunitaria	<b>Fechas de Auditoría:</b> 28-MAY-13 - 28-MAY-13 <b>1.0 día(s)- auditor</b>
<b>Dirección:</b>	Calle 18 S/N por 90-B Merida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Adela Du-Pont Rivas  <b>Número total de empleados:</b> 3 (incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)

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
Historia / Plan de Auditoría Futuro		Procesos					Resultados de Auditoría Actuales																					
A	R		R			Provisión de servicios bibliotecarios												Y			Y			Y				
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		Y				
A			R			Auditorías Internas																						
A				R		Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora																				Y		
A		R				Sistema de Gestión de Calidad	Y	Y																				
A			R			Adquisiciones															Y							
A			R			Capacitación												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	

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

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca de la Facultad de Educación	<b>Fechas de Auditoría:</b> 29-MAY-13 - 29-MAY-13 <b>1.0 día(s)- auditor</b>
<b>Dirección:</b>	Calle 41 N-491-A x 14 Merida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Adela Du-Pont Rivas  <b>Número total de empleados:</b> 2 (incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)

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
Historia / Plan de Auditoría Futuro					Procesos	Resultados de Auditoría Actuales																						
A	R		R		Provisión de servicios bibliotecarios													Y				Y			Y			
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		Y		
A			R		Auditorías Internas																							
A			R		Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora																						Y	
A	R				Sistema de Gestión de Calidad	Y	Y																					
A			R		Adquisiciones																	Y						
A			R		Capacitación													Y										
Número Total de No conformidades →					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

**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																										
S18																										
S24																										
S30																										
Incremento de Alcance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0			
Renovación																										
<b>Total N/C por Cláusula</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0			

**Plan de Auditoría No: QE - 40836 - 1/0 - X**

**Organización:** Universidad Autónoma de Yucatán

**Fecha de envío del plan de auditoría al cliente:** 15 Abril, 2013 **Equipo Auditor:** Adela Du-Pont Rivas - Auditor Líder,

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

**Audit Dates:** 05/28/2013 - 05/29/2013 **Duración de auditoría:** 2.0 día(s) auditor

**Norma(s) a auditar:** ISO 9001:2008 **Número total de empleados:** 5

**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.

Auditores	Auditor Adela Du-Pont
Día 1 8:00	Llegada <b>Biblioteca de la Unidad Académica de Interacción COMUNITARIA</b>
8:00-13:00	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios
13:00-13:30	Comida
13:30-15:00	Satisfacción de los usuarios
15:00-16:00	Mantenimiento de la Infraestructura
16:00	Reunión Resumen

Auditores	Auditor Adela Du-Pont
Día 2 8:00	Llegada <b>Biblioteca de la Facultad de Educación</b>
8:00-13:00	Provisión del Servicio / Procesos relacionados con los usuarios
13:00-13:30	Comida
13:30-15:00	Satisfacción de los usuarios
15:00-16:00	Mantenimiento de la Infraestructura
16:00	Reunión Resumen

**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:

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

NOTA: Esta auditoría de incremento de alcance se realizará en conjunto con la auditoría de Renovación del Certificado 40836, por lo cual, los requerimientos de control administrativo (Responsabilidad Directiva, Sistema de Gestión de Calidad, Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora), así como la reunión de Apertura y la reunión de Cierre se realizarán en conjunto con los eventos de dicho proyecto (ver reporte 40836-36-R)