



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 1 de 10

Reporte de Auditoría Interna

Auditoría número:	09	Fechas de Auditoría:	20 al 24 de septiembre de 2010
Fecha de elaboración del reporte:	24 de septiembre de 2010	Reunión de apertura:	20 de Septiembre de 2010
No. de auditados:	37	Reunión de cierre:	24 de Septiembre de 2010

Resultados de Auditoría

Número total de cláusulas con No Conformidades	12
---	----

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
149	R: La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2.1 en el inciso d), 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 I. En el procedimiento con código P-DGDA-CSB-04 del proceso de Servicios Bibliotecarios que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad no se encuentran incorporados ni referenciados en el procedimiento. E. En la biblioteca de la Facultad de Economía se encontraron formatos (papeletas), las cuales al ser devueltos los materiales son sellados con distinto sellos no incluidos en el procedimiento para la operación y control del procedimiento para Prestar Servicios de información al usuario.	4.2.1 d)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 2 de 10

150	R. La norma ISO 9001:2008 en su clausula 5.5.1 debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. I. No existe evidencia objetiva de la comunicación y definición de las responsabilidades del personal. E. En la Biblioteca de la Facultad de Economía el responsable de la biblioteca no ha definido las responsabilidades al personal relacionado con la prestación de servicios de igual manera no se le ha dado la capacitación adecuada.	5.5.1	X	
151	R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 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 calidad. I. No existe evidencia objetiva de que la CSB proporcione respuesta a las solicitudes de la biblioteca. E. La CSB no ha dado respuesta ni realizado las acciones pertinentes en relación al oficio FAB-005 con fecha 15/ene/2009, donde la responsable de la biblioteca de la facultad de arquitectura solicita a la CSB las instrucciones necesarias para el manejo de la "Colección Chanfón Olmos"; al igual que la petición de que se concluyera por parte de la misma el procedimiento de organización respecto a aprox. 1800 libros.	5.5.3	X	
152	La norma ISO 9001:2008 en el punto 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto no conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar producto no conforme. I. No se encontró evidencia objetiva de la documentación de producto no conforme E. En la Biblioteca de la Facultad de Economía no se tienen registros de la documentación de producto no conforme.	8.3	X	
	I. No se encontró evidencia objetiva de la documentación de producto no conforme E. En la Biblioteca Central no se tienen registros de la documentación de producto no conforme.			



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 3 de 10

153	R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.1 establece que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditoria, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	8.5.1	X	
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejora E. En la biblioteca de la Preparatoria 2 no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejora E. En la biblioteca de la Facultad de Economía no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejora E. En la biblioteca del Campus de Ciencias exactas e ingenierías no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejora E. En la biblioteca Central no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejora E. En la biblioteca de la Facultad de Antropología no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones de mejoras E. En la biblioteca de Arquitectura no se mostraron evidencias de acciones de mejora documentadas.			



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 4 de 10

154	R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.2 inciso d) establece que la organización debe determinar e implementar acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	8.5.2	X	
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones correctivas. E. En la biblioteca de la Preparatoria 2 no se mostraron evidencias de acciones correctivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones correctivas. E. En la biblioteca de la facultad de Arquitectura no se mostraron evidencias de acciones correctivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones correctivas E. En la biblioteca del Campus de Ciencias exactas e ingenierías no se mostraron evidencias de acciones correctivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones correctivas E. En la biblioteca Central no se mostraron evidencias de acciones correctivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones correctivas E. En la biblioteca de la Facultad de Economía no se mostraron evidencias de acciones correctivas documentadas.			
155	R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.2 inciso e) establece que la organización debe determinar e implementar acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	8.5.2 g)	X	
	I. no existe evidencia del registro de las acciones correctivas documentadas. E. en la Biblioteca de la facultad de Economía no se mostraron evidencias de las acciones correctivas documentadas			
156	R. La norma ISO 9001:2008 en su cláusula 8.5.3 inciso d) establece que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, registrando los resultados de las acciones tomadas.	8.5.3	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 5 de 10

	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones preventivas. E. En la biblioteca de la Preparatoria 2 no se mostraron evidencias de acciones preventivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones preventivas E. En la biblioteca de la facultad de Arquitectura no se mostraron evidencias de acciones preventivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones preventivas E. En la biblioteca Central no se mostraron evidencias de acciones preventivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones preventivas E. En la biblioteca del Campus de Ciencias exactas e ingenierías no se mostraron evidencias de acciones preventivas documentadas.			
	I. No existe evidencia objetiva que demuestre registro de acciones preventivas E. En la biblioteca de la facultad de Economía no se mostraron evidencias de acciones preventivas documentadas.			
157	R: En las políticas del P-DGDA-CSB-04, la numero 3.4 se establece que los materiales en proceso de clasificación podrán ser recuperados para su consulta con el numero de inventario asignado y tendrán un lugar especial dentro del acervo con el lema "Nuevas Adquisiciones" I. No existe evidencia objetiva que demuestre que la política se este cumpliendo E. En la biblioteca de la Facultad de Economía se encontró un anaquel marcado como "Nuevas Adquisiciones", pero ahí no se encuentran los libros que están en proceso.			X
158	R. En el procedimiento para Desarrollar Colecciones Documentales se encontró que en la tarea 4.0 Inventariar recursos documentales las actividades 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, no se están llevando a cabo I. No existe evidencia objetiva que demuestre que se esta llevando a cabo correctamente estas tareas. E. Ya que en la biblioteca de la Facultad de Economía No se ha realizado inventario en 10 años, según comentario de la responsable. Presenta evidencia de correo donde le solicitan información y un documento donde se indica que el inventario esta en			X



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 6 de 10

	proceso, dicho documento no tiene fecha de recepción.			
159	R. El "Procedimiento para dar mantenimiento correctivo al hardware instalado por la CSB en las Bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UADY (P-DGDA-CBS-08)" establece en su objetivo el mantener funcionando correctamente el HW instalado por la CSB en las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UADY. I. No hay evidencia objetiva por parte del área de cómputo del sistema bibliotecario del mantenimiento correctivo al hardware del equipo de cómputo de la facultad de arquitectura. E. El área de cómputo del sistema bibliotecario al día 20/09/2010 no ha dado atención a las solicitudes hechas (1ª en 11/09, 2ª en diciembre/09 y la 3ª en marzo/2010) por parte de la responsable de la biblioteca de arquitectura en cuanto a la reparación del equipo de cómputo destinado a los usuarios para que éstos puedan realizar la encuesta de satisfacción.			X
160	R. El "Procedimiento para desarrollar colecciones documentales (P-DGDA-CSB-02)" establece en su política 3.2 que las desideratas se enviarán a la CSB en 2 períodos en el año. I. No existe evidencia objetiva que demuestre que el "Procedimiento para desarrollar colecciones documentales (P-DGDA-CSB-02)" sea revisado y actualizado. E. La CSB envía oficios indicando que hay 3 períodos para realizar las solicitudes.			X



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 7 de 10

Hallazgos

Fortalezas	Proceso	Área
El representante del área y el personal de apoyo demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Arquitectura / Química / CCBA / Prepa 1 / Antropología / Contaduría / Ciencias de la Salud / Psicología/CIR-Sociales/Derecho/Campus de ciencias exactas e ingenierías
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Arquitectura / Ciencias de la Salud / Antropología / Química / CCBA / Psicología / Prepa 1 / B. Central/CIR-Sociales/Derecho/campus de ciencias exactas e ingenierías
La biblioteca se percibe muy organizada, ordenada y limpia	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Ciencias de la Salud / Contaduría / Prepa 1 / CCBA / Química / B. Central/CIR-Sociales/Derecho/campus de ciencias exactas e ingenierías
El personal demuestra eficiencia en su forma de trabajar	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Ciencias de la Salud / Contaduría / Antropología / CCBA/ Química / Prepa 1 / B. Central/CIR-Sociales/Derecho/campus de ciencias exactas e ingeniería
Optimizan los recursos internos para la conservación del material	Servicios Bibliotecarios	Prepa 1 y FCA

Observaciones	Proceso	Área
Documentar la metodología de liberar el material de préstamo, ya que es una manera particular a las demás bibliotecas.	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura
Hacer difusión de la encuesta de satisfacción, invitando a los usuarios a contestarla.	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura/ Economía / B. Central



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 8 de 10

Registrar de manera periódica los SNC	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Arquitectura/Psicología
Elaborar (registrar) en un tiempo y forma el "Reporte mensual de Indicadores"	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura/Economía
Implementar 5s+1 en señalé	Servicios Bibliotecario	Economía
Falta de compromiso por parte de la responsable de la biblioteca en el involucramiento del conocimiento del Sistema Integral de Servicios Bibliotecarios (SISBI)	Servicios Bibliotecarios	Economía
Realizar el seguimiento de la actividad de cierre de las acciones documentadas en conjunto con el enlace operativo del proceso.	Servicios Bibliotecarios	TODAS LAS BIBLIOTECAS
Adecuación del espacio de trabajo adecuado para el área de ORD	Servicios Bibliotecarios	Antropología

Recomendaciones Generales	Procesos	Áreas
Establecer una señalética de "Libros de exhibición"	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2
Proponer a la CSB, registrar como formato del SGC, "Resultado de la encuesta electrónica" al igual que el "Reporte de indicadores"	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2
Implantar un programa de 5s+1 en todos los espacios de la biblioteca.	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura/Economía/Psicología
Implantar un programa de 5s+1 en cuanto a la documentación del SGC (crear carpeta de acciones y evidencias en conjunto con el enlace operativo de la CSB)	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura
Mantener disponibles la evidencia de la justificación de no haber realizado el inventario en 2010.	Servicios Bibliotecarios	Arquitectura
Leer ocasionalmente todos los procedimientos que forman parte del proceso.	Servicios Bibliotecarios	Prepa 2 / Arquitectura



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 9 de 10

Implementar acciones para la difusión de solicitudes de desideratas por parte de los estudiantes.	Servicios Bibliotecarios	Ciencias de la Salud
Realizar análisis de los SNC, con la finalidad de identificar las acciones pertinentes a realizar.	Servicios Bibliotecarios	Ciencias de la Salud
Reforzar la evidencia de la asistencia de los usuarios al curso de inducción al sistema bibliotecario, ya que únicamente se palomea en un tríptico el nombre de los asistentes.	Servicios Bibliotecarios	Química
Dar de baja la fotocopidora inservible y el catálogo fichero manual en desuso ambos encontrados en la oficina del responsable de la biblioteca	Servicios Bibliotecarios	Química
Complementar el reporte de gestión de quejas y sugerencias con las soluciones o acciones realizadas para atenderlas y de ser posible y práctico adjuntar las evidencias (Las evidencias existen, pero no integradas al reporte).	Servicios Bibliotecarios	Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias.
Aplicar una encuesta de evaluación a los instructores por parte de los asistentes al curso de inducción y taller de recursos electrónicos, con la finalidad de que puedan detectarse oportunidades de mejora de éste servicio.	Servicios Bibliotecarios	Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias.
Solicitar una impresora más en el área ya que solo se cuenta con una y no se encuentra cerca de todos los que trabajan en la Biblioteca.	Servicios Bibliotecarios	Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 10 de 10

Representante de la Dirección:

Nombre	Firma
M.D.O. Juan de Dios Pérez Alayón	

Equipo Auditor:

Nombre	Firma
Pamela Pereyra	
Claudia Traconis	
Lizbeth Estrada	
Caridad Herrera	
Alfonso López	
Gabriela Tamayo	
Graciela Quintal (AIF)	