



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

**AUTORÍA INTERNA AI12-ADMC-03**

<b>Duración de la auditoría:</b>	05 al 09 noviembre 2012		
<b>Fecha reunión de apertura:</b>	05 noviembre 2012	<b>Fecha reunión de cierre:</b>	09 noviembre 2012
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	08 noviembre 2012	<b>No. de auditados:</b>	31

**Objetivo:**

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

**Criterio:**

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

**Alcance:**

<b>Procesos auditados</b>	<b>Áreas auditadas</b>
Provision de Servicios Bibliotecarios	Coordinación de Bibliotecas
	Biblioteca de la Facultad de Educación
	Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química)
	Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho)
	Biblioteca de Ciencias de la Salud
	Biblioteca Central
	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
Unidad Académica con Interacción Comunitaria	

**Equipo auditor**

Norma Dzul Maas
Kermith Alberto Piña Quijano
Eduardo Ruz Hernández
Héctor Jonathan Gómez Canul
Graciela Pastrana Contreras (observadora)
Paulina Martínez Navarrete
Luz María Cemé Hernández (AIF)
Josefina del Pilar Polanco Ruiz (AIF)



Irma López Chunab (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
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 5.5.3 que la organización 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 SGC.</p> <p>I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que la organización se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.</p> <p>E: En la Biblioteca de la Facultad de Educación y en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) no tenían conocimiento de los resultados de la reunión de Revisión de la Dirección.</p> <p>E: En la Coordinación de Bibliotecas una persona no tenía conocimiento de la realización de la auditoría interna y manifestó que hay poca comunicación interna.</p>	5.5.3	X	
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 6.3 que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>I: Sin embargo la organización no mantuvo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>E: En la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) se encontró que de 7 computadoras para consulta 4 no funcionan y 10 lámparas están fundidas (planta alta).</p>	6.3	X	
<p>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.</p> <p>I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se identifica y controla el producto no conforme para prevenir su uso o entrega no</p>	8.3	x	



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

<p>intencionados. E: En la Biblioteca de la Facultad de Educación y en la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) no se encontró registro del producto no conforme.</p>			
<p>R: La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 8.5.2 que la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. 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. E: En la Biblioteca de la Facultad de Educación, Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA), Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) y en la Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria no se encontró evidencia de acciones correctivas documentadas.</p>	8.5.2	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. I: Sin embargo, no se encontró evidencia de que se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia E: En la Biblioteca de la Facultad de Educación, Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA), Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) y en la Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria no se encontró evidencia de acciones preventivas documentadas.</p>	8.5.3	X	

<b>Oportunidades de mejora</b>	<b>Área</b>
Se encontró que el personal no domina los puntos de uso de los documentos del SGC como el sitio web y el sharepoint.	Biblioteca Central Coordinación de Bibliotecas Biblioteca de Ciencias de la Salud
Se observó que la forma de presentación de los resultados de la satisfacción de usuarios no facilita el análisis de datos y toma de decisiones.	Biblioteca de la Facultad de Educación Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria
No se encontraron documentadas acciones de mejora	Biblioteca de la Facultad de Educación Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química)



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

En el procedimiento, mencionan a varios responsables por tareas, sin embargo no se especifica que tarea hace cada responsable.	Biblioteca de la Facultad de Educación Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria
Se encontró que el formato Devolución de formatos F-DGDA-CB-01 no cumple con el tiempo de retención de un año	Biblioteca de la Facultad de Educación
Se observó que en el área de trabajo de adquisiciones, recursos, sistemas, bases de datos no cuentan con aire acondicionado.	Coordinación de Bibliotecas
Se observaron objetos arinconados en el área de recepción y diseño de la CB y objetos en el camino como un aire acondicionado en el área de servicio planta alta Derecho.	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) Coordinación de Bibliotecas
La señalética utilizada en la sección de bibliotecología no es la adecuada.	Biblioteca Central
Se encontró que algunas actividades de la Organización de recursos documentales, como la clasificación, son realizadas por el Responsable de la Biblioteca, cuando el procedimiento establece que es una actividad que corresponde a la Coordinación de Bibliotecas.	Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química)
Se observó que la política de calidad no es completamente entendida.	Biblioteca de la Facultad de Educación
En una muestra de 3 expedientes de auditados, 2 no cuentan con constancias de capacitación reciente.	N/A

<b>Fortalezas</b>	<b>Área</b>
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Todas las bibliotecas
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) Coordinación de Bibliotecas



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

	Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Central
El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Biblioteca Central Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química) Biblioteca de Ciencias de la Salud
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Biblioteca de la Unidad Académica con Interacción Comunitaria Biblioteca de Ciencias de la Salud Biblioteca Facultad de Educación Biblioteca Joaquín Dondé Ibarra (F. Química)
El personal demostró participación en el desarrollo de la auditoría interna aún teniendo día de licencia.	Biblioteca Central

**Aprobado por el representante de la dirección:**

<b>MDO. Juan de Dios Pérez Alayón</b>	
---------------------------------------	--