



AUDITORÍA INTERNA AI13-ADMC-03

Duración de la auditoría:	02 al 09 octubre 2013		
Fecha reunión de apertura:	02 octubre 2013	Fecha reunión de cierre:	09 octubre 2013
Fecha de elaboración del reporte:	07 octubre 2013	No. de auditados:	29

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:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de Servicios Bibliotecarios	Coordinación de Bibliotecas
	Biblioteca de la Facultad de Educación
	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho)
	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
	Unidad Académica con Interacción Comunitaria
	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades
	Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales
	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
Competencia del Personal	Recursos Humanos/Archivo

Equipo auditor

Norma Dzul Maas
Erwin Chan Kú
Eduardo Ruz Hernández
Olga Ma. Caamal Hoyos



Graciela Pastrana Contreras

Josefina del Pilar Polanco Ruiz

Luis Jorge Gómez Pérez

Rosa Ma. González Domínguez

Rossana Hernández (AIF)

Lourdes Laureana Uuh Noh (AIF)

Virginia Gómez Buenfil (AIF)

Claudia Peraza Poot (AIF)

Fabiola Varela Carrillo (AIF)

María José Sosa Cetina(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 **12** 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 4.2.1 que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir: a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad. I-No se incluyeron declaraciones documentadas de una política de calidad.	4.2.1 a)	X	
E- En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales, no se cuenta con un cartel a la vista del público de la política de la calidad.			
R. La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 4.2.3 inciso c) que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos y d) establece que debe asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. I-c) La organización no está asegurando de que se identifican los cambios	4.2.3 c) y d)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 3 de 8

<p>y el estado de la versión vigente de los documentos.</p> <p>I-d) La organización no está asegurando que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso.</p> <p>Inciso c):</p> <p>E- En la Biblioteca de la Facultad de Educación y la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) se encontró que se utiliza el formato obsoleto F-DGDA-CSB-57 REV 00.</p> <p>Inciso d)</p> <p>E- En la Biblioteca de la Facultad de Educación no se encontró disponible el F-DGDA-CB-04 REV 00.</p>			
<p>R-La Norma ISO 9001:2008 establece en el 4.2.4 que la organización debe identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros. En éste contexto recuperación se entiende como localización y acceso.</p> <p>I-La organización no se está asegurando de la recuperación de los registros.</p> <p>E- En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades no pudo ser auditada la tarea 2 del procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios P-DGDA-CB-01, así como los servicios especializados, ya que a pesar de que el personal fue informado con anterioridad de la auditoría, no se encontraba presente para mostrar las evidencias correspondientes.</p> <p>E- En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades no se mostró registro de acciones correctivas y preventivas, ya que la persona responsable del manejo de la plataforma de seguimiento SharePoint no pudo acceder; ya que manifestó no contar con la clave de acceso ni la capacitación respectiva.</p>	4.2.4	X	
<p>R- La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 6.3 inciso a) y 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: a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados y b) equipo para los procesos (tanto hardware como software).</p> <p>I: No se encontró evidencia de que la organización proporcione el equipo necesario para la conformidad del servicio.</p> <p>Inciso a):</p> <p>E- En la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) no enfrián los</p>	6.3 a) y b)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 4 de 8

aires acondicionados del segundo piso. Ni se pudo demostrar evidencia del mantenimiento. E- En la Biblioteca de la Facultad de Educación se encontró que ya caduco el contenido del Extintor de CO2. E- En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontró que utilizan una silla en la que colocan encima un banco móvil (arturito) como si fuera escalera, ya que no cuentan con los controles para encender los aires acondicionados, de igual manera se encontraron dos registros de corriente en el área de la colección general, un registro sin tapa y el otro con la tapa levantada y los cables expuestos, y por último se encontraron dos botes de basura sobre los anaqueles de colecciones de libros (del fondo de reserva), utilizados como recipientes para recolectar agua que filtra del sistema de aires acondicionados integral. Inciso b): E- En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales se encuentra descompuesta una computadora que se utiliza para la encuesta de satisfacción. E: En la Biblioteca Manuel de Crescencio Rejón (Derecho) se encontró una computadora para que el usuario tenga acceso a las bases de datos, sin embargo no cuenta con el programa instalado para abrir archivos en PDF, ya que se intentó abrir uno y no lo permitió; se encontró que una de las computadoras que usa el personal tiene virus. E- En la Biblioteca de la Facultad de Educación se encontró que 2 de 4 computadoras no podían accesar ya que tienen problemas con la dirección I.P. R- La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 7.2.3 en el inciso c) que la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. I-La organización no determino ni implemento la retroalimentación del cliente incluidas sus quejas. E- En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontraron que de una muestra de 5 quejas del formato de Buzón F-DGDA-CB-04/REV: 00, a 2 quejas no se le dio retroalimentación al cliente. E- En la Biblioteca de la Facultad de Educación de una muestra de 2			
	7.2.3 c)	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 5 de 8

quejas del formato de Buzón F-DGDA-CB-04/REV:00, a 1 queja no se le dio retroalimentación al cliente.			
R- La norma ISO 9001:2008 establece en el punto 7.5.4 que la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. I- La organización no está cuidando los bienes que son propiedad del cliente. E- En la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) se observó que se recepcionan en el mostrador las mochilas del usuario sin ningún requisito de recepción y devolución, así como se observó que un usuario tomó su mochila sin solicitársela al bibliotecario.	7.5.4	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 intencionadas. I- La organización no aseguro de que el producto que no sea conforme se identifique y controle para prevenir su uso no intencionado. E- En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales, Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA), Facultad de Educación no registraron ningún producto no conforme en lo que va del año.	8.3	X	
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 C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales y la Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura) no se encontró evidencia de acciones correctivas documentadas en lo que va del 2013.	8.5.2	X	
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	8.5.3	X	



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 6 de 8

prevenir su ocurrencia			
E: En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales y la Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura), no se encontró evidencia de acciones preventivas documentadas en lo que va del 2013.			
R- En el Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario se establece en la sección V “Prestar Servicios de Información al usuario”, en el punto 14 que se debe magnetizar el material en devolución. I-No se está magnetizando los materiales en devolución. E- En la Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho) de una muestra de 4 materiales 2 se encontraban desmagnetizados.	N/A		X
R-En el Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario se establece en la sección V “Prestar Servicios de Información al usuario”, en el punto 4 que se debe solicitar la identificación del usuario. I-No se solicita la identificación del usuario. E- En la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se observó que no se solicita la identificación al usuario al momento de realizar el préstamo a domicilio en el área de la colección yucateca, sino que solamente le solicitan su nombre.	N/A		X
R- En el Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario se establece en la sección A “Tareas”, en el punto IV que se deben organizar los recursos documentales mediante sellos, cinta magnética y código de barras, entre otros. I- La organización no está organizando los recursos documentales mediante sellos y cintas magnéticas. E- En la Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales se encontró que 3 de 6 materiales tomados con código SOCI0152713, CIR0003763, CIR0011054 no están sellados y no cuentan con el número de adquisición en el reverso de portada, de igual manera todo el acervo no cuenta con cinta magnética.	N/A		X



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 7 de 8

Oportunidades de mejora	Área
El estatus de los materiales de la biblioteca no se ven reflejados en el catálogo al público, debido a la falta de sincronización de los servidores.	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho)
Los carteles que contienen las normas de uso de la biblioteca cuentan con una codificación que ya ha sido cancelada.	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
Con la integración de las bibliotecas al campus, el espacio físico de trabajo y el equipo de cómputo se encuentra limitado en el área de atención al usuario.	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.
No se encontraron acciones de mejora documentadas en lo que va del 2013.	Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura).

Fortalezas	Área
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Coordinación de Bibliotecas. Biblioteca de la Facultad de Educación. Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho). Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA). Unidad Académica con Interacción Comunitaria. Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades. Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura).
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Todas las áreas auditadas.



**REPORTE DE AUDITORÍA
INTERNA**

Hoja: 8 de 8

El área se percibe muy organizada, ordenada y limpia.	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho). Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA). Unidad Académica con Interacción Comunitaria. Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura).
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Coordinación de Bibliotecas. Biblioteca de la Facultad de Educación. Biblioteca Manuel Crescencio Rejón (F. Derecho). Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA). Unidad Académica con Interacción Comunitaria. Biblioteca C.I.R. Dr. Hideyo Noguchi, Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura).

Aprobado por el representante de la dirección:

MDO. Juan de Dios Pérez Alayón