



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

**AUDITORÍA INTERNA (AI14-ADMC-03)**

<b>Duración de la auditoría:</b>	22 al 30 de Mayo 2014		
<b>Fecha reunión de apertura:</b>	22 de Mayo 2014	<b>Fecha reunión de cierre:</b>	30 de Mayo 2014
<b>Fecha de elaboración del reporte:</b>	28 de Mayo 2014	<b>No. de auditados:</b>	27

**Objetivo:**

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

**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>
Provisión de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)
	Biblioteca de la Facultad de Educación
	Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales
	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades
	Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria
	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
	Coordinación de Bibliotecas
Competencia del Personal	Recursos Humanos/ Archivo

**Equipo auditor**

Lourdes Uuh Noh
Carmen Barrera Rosado
María José Sosa Cetina
Julieta Guzmán Casas
Erwin Chan Kú
Sergio Sanguino Suárez
María Elena Argáez Castilla
Karla Hernández Sosa (AIF)
Aurea Valencia Euán (AIF)



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Hilda Novelo Pérez (AIF)
Rebeca Sosa Cárdenas (AIF)
Nery Segovia Escalante(AIF)
Claudia Peraza Poot (AIF)
Damaris Mijangos Cuj (AIF)
Laura Abán Bacab (AIF)
Said A. Cárdenas Dajdaj (AL)

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 2 No Conformidades

<p><b>Descripción de la No Conformidad</b> <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i></p>	<p><b>Punto de la norma ISO 9001:2008</b></p>
<p>R.- En el Manual de Referencia del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01) en la Sección de Obligaciones de los Usuarios se declara en el punto f) Cumplir con las siguientes Normas de Conducta: Mantener silencio en las diferentes áreas, salas y cubículos que lo requieran; Abstenerse de consumir alimentos y bebidas en la biblioteca.; Colocar en los carritos transportadores el material que hay sido consultado.</p> <p>I.- La organización no se aseguró que se cumplan con las Normas de Conducta.</p> <p>E.- Se observó dentro de la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) que los estudiantes se encontraban consumiendo bebidas en las mesas de trabajo mientras hacían uso del material bibliotecario.</p> <p>E.-Se percibió en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) que los estudiantes no mantienen silencio en la planta baja.</p> <p>E.-Se observó en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) que los estudiantes colocan en los estantes los libros en lugar de depositarlos en los carritos transportadores.</p>	<p>N/A</p>
<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. La infraestructura incluye cuando sea aplicable a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados y b) equipos para los procesos (tanto hardware como software).</p> <p>I.- Sin embargo la organización no determino, proporciono y mantuvo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>E.-Se encontraron en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA) de una muestra de 2 extintores, 2 ya están vencidos con fecha de recarga de febrero 2013.</p> <p>E.-Se encontró en la Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria, una computadora descompuesta para consulta de base de datos, la cual fue reportada en el programa de incidencias GLPI como atendido, sin embargo el equipo sigue fuera de servicio.</p>	<p>6.3</p>



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Oportunidades de mejora	Área
Se encontró en el Procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios (P-DGDA-CB-01) en la Sección 7 Control de Registros que el Formato Reporte de Títulos Adquiridos (F-DGDA-CB-03) no coincide con el nombre declarado en el sitio web.	Sistema Bibliotecario.
Se encontró evidencia parcial del documento Plan Anual de Trabajo 2014.	Coordinación de Bibliotecas.
Se encontró que el documento que evidencia la gestión de recursos financieros y materiales no cuenta con las firmas de las autoridades correspondientes.	
Se encontraron espacios reducidos para el personal por disposición de cajas de materiales documentales.	
Se encontró evidencia del uso del formato interno Acta de Retribución Documental que no se encuentra documentado en el P-DGDA-CB-01.	Biblioteca de la Facultad de Educación.
Se observó e identifico desconocimiento del personal de apoyo (Servicio Social) en el manejo del área de circulación.	
Se observó que el Buzón de Sugerencias no se encontraba accesible para el usuario.	
Se encontraron dos contactos de corriente con cablearía expuesta.	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura)
Se encontraron 5 acciones correctivas y 1 acción preventiva aún abiertas del 2013.	Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca (Arquitectura) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.
Se encontró en una muestra de 11 formatos de Préstamos en Caso de Contingencia (F-DGDA-CB-05) que 7 no estaban llenados de manera uniforme, e incompletos algunos campos.	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.
Se observó espacios de trabajo reducidos.	
Se observó falta de integración en el personal bibliotecario.	



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

Se observó falta de limpieza de las instalaciones.	
Se detectaron que los extintores del segundo piso no cuentan con la señalética correspondiente.	
Se detectaron 15 materiales documentales de reciente adquisición que en el catálogo ya contenían clasificación, y físicamente se encontraba en nuevas adquisiciones con etiquetas provisionales.	Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria.
Se observó que no estaba disponible para el uso de todo el personal la llave de la puerta que funciona como salida de emergencia.	
No se observó la proporción (1 encuesta por cada 3 usuarios) entre el número de servicios atendidos y las encuestas de satisfacción aplicadas.	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA).
No se encontró evidencias de las minutas de reuniones mensuales con el personal para dar resultados de los indicadores.	Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales
Se identificó en una muestra de 5 materiales documentales del acervo, de los cuales 3 no cuentan con el código de barras de 7 dígitos en la cubierta.	
Se encontró que el expediente con Folio 7209 no cuenta con evidencia de capacitación correspondiente a su área.	Recursos Humanos / Archivo

Fortalezas	Área
El representante del área y el personal demuestran interés por la mejora continua del SGC.	Todas las Áreas
El personal demuestra completo conocimiento de los procedimientos auditados.	Coordinación de Bibliotecas. Biblioteca de la Facultad de Educación. Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca.
Buena disposición, así como también responsabilidad, compromiso y eficiencia en la realización de sus actividades.	Coordinación de Bibliotecas. Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con



**REPORTE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

	Interacción Comunitaria. Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca.
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal.	Coordinación de Bibliotecas. Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria. Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca. Biblioteca de la Facultad de Educación.
El área se percibe muy organizada y ordenada.	Biblioteca de la Unidad Académica Bachillerato con Interacción Comunitaria. Biblioteca C.I.R. Unidad de Ciencias Sociales. Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca. Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.

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

<b>M.D.O Juan de Dios Pérez Alayón</b>	
--	--