

# ABS Quality Evaluations, Inc.

16800 GREENSPPOINT PARK DRIVE, STE. 300 SOUTH, HOUSTON, TEXAS 77060  
CONTACTO: Herzi Marouni, Vice Presidente - Certificación  
TEL: (281) 673-2843 FAX: (281) 673-2844

## REPORTE DE AUDITORIA No: 2007-40836-1/0-A

Organización: **Universidad Autónoma de Yucatán**

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

Fecha Reporte: 7/20/2007

Fecha Auditoria: 7/16/2007 - 7/20/2007

Duración Auditoría: 7

Norma(s) a Auditar: ISO 9001:2000

Códigos(s) NACE: 74.1 & 92.5

### Descripción del Alcance de Certificación:

*Provision of supporting services for the operation of the University related to: material and financial resources, information technologies and admissions  
Provision of library services*

Número de Empleados: Total:  Turno Principal:

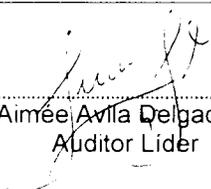
Resultados de Auditoria: Número de Cláusulas/Elementos con No Conformidades:

Recomendación del Equipo Auditor: **Recomienda Aprobación:**  **Abierto:**   
Sin N/C's N/C's identificadas

**No Recomienda Aprobación:**

Visita de Seguimiento: Si:  No:

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cambios en la duración para la siguiente auditoría? (Los Programas de Certificación ISO/TS 16949 y AS 91000 requieren de tiempo de auditoria adicional para verificar las No Conformidades previas)		<input checked="" type="checkbox"/>
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.		

  
Aimée Avila Delgado -  
Auditor Líder

### Miembro(s) del equipo auditor:

Abel Hernandez

## Resumen de Auditoría:

### Sitios Auditados:

Biblioteca Central José Vasconcelos - Mérida, Yucatán México  
 Biblioteca de Salud - Mérida, Yucatán México  
 Biblioteca del Campus de Ciencias Agropecuarias - Mérida, Yucatán México  
 Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas - Mérida, Yucatán México  
 Coordinación de Bibliotecas y Teleinformática - Mérida, Yucatán México  
 Dirección Central - Mérida, Yucatán México

La junta de apertura con Representante(s) de la Dirección de la Organización fue realizada:

Fecha:  Hora:

La junta de cierre con Representante(s) de la Dirección de la Organización fue realizada:

Fecha:  Hora:

Si	No
----	----

### Revisión por la Dirección:

La organización ha realizado un ciclo completo de revisiones por la dirección, cubriendo todos los sitios y áreas del sistema de gestión de calidad. Las revisiones por la dirección cumplen con todos los requerimientos de la norma ISO.	✓	
--	---	--

### Auditorías Internas de Calidad

Las auditorías internas de calidad fueron efectivamente implementadas y cumplen con los requerimientos de la norma ISO.	✓	
La organización ha realizado un ciclo completo de auditorías internas de calidad, cubriendo todas las áreas del sistema de gestión de calidad en todos los sitios.	✓	
La evaluación al proceso de auditorías internas de calidad mostró resultados del nivel de cumplimiento y efectividad de que el sistema de gestión de calidad es confiable.	✓	

### Acción Correctiva y Preventiva

Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implementados y en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO.	✓	
---	---	--

## Resumen de Auditoría:

<u>Exclusiones</u>	Si	No
¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2000 de su sistema de gestión de calidad?	✓	
<u>Lista de requerimientos normativos excluidos del sistema de gestión de calidad:</u>		
• 7.3		

### Conclusiones del equipo auditor respecto a la efectividad del sistema de gestión de calidad:

El sistema de calidad implementado por la UADY es un sistema relativamente nuevo, pero bien diseñado y con controles permitirán medir la efectividad de este.  
Se puede concluir que a este punto el sistema es efectivo puesto que la opinión de los usuarios da evidencia de su satisfacción:

Servicios bibliotecarios: Más del 90 % en un rango de Muy satisfecho a Satisfecho  
Tecnologías de la Información: Más del 90% de los usuarios completamente satisfechos  
Selección de aspirantes: 91.5% satisfechos

### Comentarios Generales:

La auditoría fue realizada en 7 días auditor entre dos auditores. Se hicieron algunos pequeños ajustes de tiempo en algunos sitios respecto a lo establecido en la carta de confirmación de auditoría enviada por ABS a través del departamento de programación a fin de poder cubrir de manera suficiente y completa los distintos procesos incluidos en el alcance de certificación, así como los sitios muestreados.  
El horario regular de actividades para la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) es de 8:00 AM a 3:00 PM, por lo que se trabajo de manera corrida para poder realizar la auditoría en este horario.

Se confirma la frase del alcance descrita en la portada de este reporte: "*Provision of supporting services for the operation of the University related to: material and financial resources, information technologies and admissions. Provision of library services*"

Los sitios incluidos en el sistema de calidad de la UADY son:

- A) Dirección Central en la que se realizan los siguientes procesos:
  - Selección de aspirantes [nivel superior y media superior]
  - Ingreso – Permanencia
  - Egreso y titulación
  - Administración de recursos financieros materiales y humanos
- B) 16 Bibliotecas y una Coordinación de Servicios Bibliotecarios en los cuales se ofrecen los Servicios bibliotecarios
- C) La sede de Tecnologías de la información la cual provee los servicios informáticos y de tecnología.

En esta ocasión se visitó la Dirección Central, 4 bibliotecas, la Coordinación General de Bibliotecas y el espacio de TI.

En el mes de febrero se realizó una Pre-auditoría al sistema de calidad encontrándose una serie de no conformidades que fueron subsanadas de manera muy satisfactoria a fin de estar listos para recibir la auditoría de certificación. Fue notorio el avance que tuvo la organización durante estos meses, lo cual ha valido la recomendación de certificación por parte del equipo auditor.

**REVISION DOCUMENTAL:**

La revisión documental comenzó antes de la pre-auditoría (febrero) y fue concluida de manera satisfactoria días antes de la certificación con una carta fechada el día de comienzo de esta auditoría: 16 de Julio de 2007.

El Manual de calidad es completo e incluye los tres requerimientos básicos de éste:

- a) Describe de manera clara el alcance del sistema de calidad y la justificación de la exclusión.
- b) Hace referencia a los procedimientos del sistema de calidad
- c) Incluye de manera clara la descripción de la interacción de los procesos

Se desarrollaron e implementaron los 6 procedimientos requeridos por ISO 9001: 2000: Control de documentos, control de registros, auditorías internas, control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas.

**EXCLUSIONES:**

El único requerimiento excluido en el sistema de calidad y que fue validado durante esta auditoría es el 7.3 de diseño y desarrollo. Esto es posible debido a que los procesos incluidos son más de carácter administrativo y soporte o bien los servicio bibliotecarios, para los cuales efectivamente revisando su naturaleza y ejecución no aplican los requerimientos de diseño.

**POLITICA DE CALIDAD:**

La política de calidad, aparte de cumplir con los requerimientos de ISO contempla elementos visionarios de lo que pretende logra la UADY como Institución: *"Satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios con eficacia, competitividad y mejora continua de sus procesos internos, permitiendo un mayor acercamiento con la sociedad, para ser una Universidad con trascendencia social, con presencia y reconocimiento local, regional y nacional"*.

Durante la visita a los procesos se revisó la comunicación de la política de calidad, la cual se observó en desplegados físicos y electrónicos, se verificó mediante cuestionamiento a una muestra aleatoria del personal de cada proceso su entendimiento y cumplimiento. Las personas entrevistadas mostraron un muy bien nivel de entendimiento e involucramientos.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:**

La UADY definió cuatro objetivos generales de calidad que son:

- Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad.
- Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
- Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.

Para cada proceso incluido en el alcance se definieron objetivos específicos ligados a alguno(s) de los objetivos generales. Cada uno de estos objetivos específicos tiene indicadores y metas para medir su avance y cumplimiento.

El personal de los diferentes niveles entiende el impacto de sus actividades en el logro de los mismos.

## PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN

Para lograr una adecuada planeación, operación y control de los procesos del sistema de calidad, la UADY desarrollo e implementó:

- 1 Manual de Calidad
- 28 Procedimientos (incluyendo los 6 requeridos por ISO)
- 11 Manuales diversos
- 129 Formatos
- 11 Instructivos
- 1 Base de conocimientos de tecnologías de la información la cual contempla alrededor de 1,189 instructivos.

La mayor parte de la documentación se encuentra disponible de manera electrónica a través de la página del sistema de calidad; lo que la hace accesible a todo el personal dentro del alcance y en los distintos sitios.

### CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD:

El procedimiento de control de los registros de calidad establece los controles y está de acuerdo a la norma ISO9001:2000. Una parte de los registros se conserva de manera electrónica y otra en medios de físicos. Revisando los distintos procesos también se fue evaluando el control de los registros y estos se encontraron de acuerdo a los lineamientos requeridos por el cliente, legales, reglamentarios e internos.

### COMPROMISO DE LA RECTORIA:

Fue entrevistado el Rector del UADY y a través de la plática, las evidencias mostradas y los proyectos establecidos para las mejoras en distintos ámbitos de la Universidad (los cuales requieren de recursos) fue evidenciado su compromiso hacia la Institución, hacia el Sistema de Calidad y hacia la mejora.

A la fecha se han realizado dos revisiones del Sistema de Calidad por parte de la Rectoría en los meses de junio y julio del presente año. En ambos casos se cumplió con los requerimientos de entrada establecidos en 5.6 de ISO 9001: 2000.

### PROCESOS DE PROVISIÓN DEL SERVICIO Y RELACIONADOS CON LOS CLIENTES:

El proceso de Administración de recursos financieros, materiales y humanos. Fue verificado, enfocando principalmente en adquisición de consumibles, selección y evaluación de proveedores.

La UADY a definido un procedimiento para la elaboración de presupuesto, control de ingreso y elaboración de informes financieros para la provisión de los recursos necesitados para la operación y mantenimiento de la UADY.

Los procedimientos para la adquisición de consumibles (P-DGF-CGDF-01) y la Selección y evaluación de proveedores (P-GDF-CGDF-02), establece los lineamientos para la adquisición de insumos y servicios. Se han definido los criterios para la selección y evaluación de proveedores, en una muestra aleatoria tomada se revisaron los registros de Selección, los cuales incluyen requisitos legales aplicables al proveedor así como información relativa a la capacidad para proveer servicios de calidad y a tiempo, con referencias de clientes.

Se revisó una muestra de 10 proveedores con movimiento en los últimos meses y con volumen de más de \$ 50,000.00 pesos en compras. Entre los que figuran: (COMPUFAX, ASISTENCIA PROFESIONAL COMPUTARIZADA, COMPUTADORAS Y ACCESORIOS DEL MAYAB, OFIX, PAPELERIA FARAH) Los cuales fueron evaluados de acuerdo a los criterios establecidos.

Un área de mejora se identificó en relación a los tiempos para la re-evaluación de los proveedores, así como las acciones tomadas para los proveedores seleccionados antes de julio del 2007.

El proceso de Selección de Aspirantes, fue verificado. Las actividades para planear y registrar los aspirantes, resguardar y administrar las pruebas del CENEVAL y determinar los seleccionados, revisar y publicar los resultados.

El proceso incluye la estimación de costos para la selección, demanda y cupo por programa educativo. Los registros mostrados sobre la proyección de demanda esperada vs la población atendida es de alrededor del 33%.

La percepción del usuario en relación con la difusión va de satisfecha a muy satisfecha.

La selección y capacitación de los aplicadores fue verificada, estos son considerados como proceso externo subcontratado, los controles para la evaluación del desempeño de los aplicadores fue revisada, cumpliendo los requisitos internos y de la norma ISO9001:2000.

El ingreso y permanencia de alumnos es controlada mediante el proceso de matriculación y credencialización, las dependencias evalúan el desempeño de éstos mediante una encuesta, la cual fue analizada y los resultados dan evidencia de satisfacción.

Un área de mejora se identificó en relación al objetivo del proceso de ingreso el cual puede mejorarse en función a los criterios cualitativos establecidos y ponderación cuantitativa

El proceso de egreso y titulación, incluye los procedimientos para la revisión de expedientes para certificados, títulos, diplomas y grados académicos.

Los controles para la verificación pasa por tres filtros, desde la recepción, la verificación y la captura. Incluyendo controles para el registros no conformes.

En un muestreo aleatorio se revisaron 5 expedientes, los cuales cumplen con los criterios establecidos.

La impresión de títulos y troquelado fue revisado. Los títulos son mantenidos en condiciones ambientales que permite su preservación indefinida, archivos que datan desde 1922, están conservados.

#### Biblioteca del Campus de Ciencias Agropecuarias:

En este sitio se revisaron básicamente procesos de servicio al público, como es el préstamo a domicilio y el apartado de material.

El edificio es relativamente nuevo y diseñado y construido especialmente para ser biblioteca. Es muy amplio, bien iluminado, climatizado y con el equipamiento necesario para dar un buen servicio a los usuarios.

Se verificó la intercalación de algunos los libros y se encontraron de acuerdo a su clasificación.

En este sitio se entrevistó a personal con una antigüedad de 26 años de servicio y a una persona de nuevo ingreso al sistema bibliotecario con 2 meses de antigüedad; quien mostró conocimiento de su trabajo, de sus funciones, y del funcionamiento de la biblioteca.

Ambos mostraron conocimiento de la política y objetivos de calidad.

#### Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas:

Este sitio había sido visitado durante el mes de febrero en la pre-auditoria y en ese momento se auditaron los procesos técnicos y los servicios al público. Ahora en esta ocasión la biblioteca se encontraba semi-cerrada por estar en proceso el inventario anual. Actividad que forma parte de los procesos bibliotecarios y que fue posible auditar en esta ocasión.

El inventario sirve para detectar diversas situaciones aparte de detectar faltantes, ya que permite identificar condiciones del material, estado de etiquetas de identificación y clasificación, lugar de intercalación, etc., etc., y de acuerdo a los resultados tomar las acciones correspondientes.

El personal entrevistado mostró amplio conocimiento de su trabajo, así como de la política y objetivos de calidad.

Todo el personal toma parte activa del inventario. Para la realización de éste se utilizan lectores ópticos y el sistema SISBI (Sistema Integral del Sistema Bibliotecario).

#### Biblioteca Central José Vasconcelos:

En esta Biblioteca ubicada físicamente en la Dirección Central se auditaron principalmente procesos técnicos (preparación física, clasificación, elaboración de etiquetas, pre-catalogación).

La Biblioteca es un edificio histórico y conserva su ambiente de esa manera. Aquí se encuentra material en estantería cerrada el cual versa en gran medida sobre la historia y/o publicaciones de Yucatán y toda la riqueza histórica de este lugar.

El personal que labora en esta biblioteca conoce muy bien su trabajo y su aportación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Gran cantidad de usuarios de esta biblioteca es público en general, quienes tienen acceso a igual que los estudiantes y personal de la UADY.

También se revisaron procesos de servicios al público, como son préstamos de material, devolución de material, servicio de Internet, búsqueda de información, etc.

Se verificó el control que se tiene de los sancionados y se encontró en orden.

Se verificó el correcto funcionamiento del guardián y se encontró en orden.

#### Biblioteca de la Salud:

La Biblioteca se encuentra situada en un edificio que tiene 1 año de antigüedad. Es un edificio muy amplio, iluminado y equipado.

Aquí se revisaron procesos de servicios al público: préstamos en sala, préstamos a domicilio, orientación y separación de material. Todos se encontraron muy bien realizados y muy eficientes.

En cuanto a procesos técnicos se revisó lo relacionado con la preparación y alta en SISBI de las publicaciones periódicas. Todo realizado de acuerdo a procedimientos internos.

Aquí también se verificó el correcto funcionamiento del guardián y se encontró en orden.

#### Coordinación General de Bibliotecas:

La Coordinación comparte edificio con la Biblioteca de Salud. Entre otras cosas, aquí se llevan procesos centrales como son las adquisiciones de material bibliográfico, la catalogación del material y sistemas informáticos.

El proceso de compras se realiza de acuerdo a procedimientos. Se tienen definidos los requerimientos de selección de los proveedores, así como para su evaluación periódica. Se auditaron los registros de las evaluaciones y se encontraron en cumplimiento.

Se detectó un área de oportunidad respecto a los criterios establecidos para la evaluación periódica de los proveedores.

El Coordinador y su personal dieron evidencia de su compromiso con el sistema de calidad, pero más que eso, del convencimiento del valor agregado que genera el tener un sistema de calidad en una red de bibliotecas.

Se revisaron los resultados generales de la evaluación de la satisfacción del cliente y en términos generales los usuarios se encuentran en un rango de muy satisfecho (+ alto) a satisfecho.

Se evalúan aspectos como disponibilidad del material, facilidad para la consulta y el préstamo, amabilidad y trato, entre otras.

Otra área de oportunidad se detectó respecto a la forma de invitar a los usuarios a contestar la encuesta de satisfacción.

### Tecnologías de la Información (TI):

Básicamente aquí se realizan tres procesos principales:

- Atención a usuarios y soporte de TI
- Gestión de las TI e infraestructura
- Provisión de servicios de TI

De estos tres procesos se derivan cientos de actividades o mini-procesos.

La administración completa de los procesos se encuentra de manera electrónica.

Se elaboró una base de conocimientos con 1,189 instructivos que permiten saber los pasos a seguir en cualquier situación.

La satisfacción de los usuarios ha ido en incremento gracias al trabajo conjunto de todo el departamento.

En esta área se entrevistaron al Responsable del área y a personal con 13 años de antigüedad, así como al de reciente ingreso con 1 mes de antigüedad. Este último demostró la utilidad del sistema de calidad al incorporarse y familiarizarse rápidamente al trabajo gracias a los mecanismos de administración del trabajo que se tienen, incluyendo entre ellos la base del conocimiento.

### **INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO:**

En general tanto en la Dirección Central como en las Bibliotecas se cuenta con la infraestructura (edificios, equipamiento y servicios de soporte) y el ambiente de trabajo que permiten el logro de resultados y lo más importante, la satisfacción de los usuarios.

### **RECURSOS HUMANOS**

El personal que realiza trabajos que pueden afectar la calidad del producto/servicio ofrecido por la UADY es competente.

A una muestra del personal entrevistado durante la auditoría de certificación fueron verificados los registros de la competencia establecida en catálogo de puestos y los perfiles de los mismos.

Los puestos revisados: Profesionista "B" "C", Coord. General de desarrollo financiero, Supervisor de servicios escolares, Secretaria de titulación, Jefa de Capacitación, Coordinador de procesos técnicos en bibliotecas y Técnico bibliotecario. Los registros apropiados para la educación, formación, habilidades y experiencia son mantenidos y fueron mostrados.

La detección de necesidades de capacitación fue evidenciada, como resultado se emite un programa de capacitación. De los cursos llevados a cabo en el último periodo (Manejo de estrés, Mantenimiento a equipo de computo) se revisaron las evaluaciones de la utilización, aplicación y desempeño posterior.

Con la información revisada, se cumplen los requisitos establecidos por la UADY y la norma internacional ISO9001:2000.

### **PROCESOS DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:**

Estos procesos se revisaron en la Dirección Central al momento que fueron auditados los procesos de Administración de recursos financieros y materiales. Y en el caso de caso de bibliotecas en la Coordinación General de Bibliotecas.

### **PROPIEDAD DE LOS CLIENTES:**

Básicamente la propiedad de los clientes se refiere a la documentación que entrega y que forma parte de su expediente. Esta se encontró controlada y en cumplimiento con los requerimientos de ISO 9001: 2000.

### **MONITOREO Y MEDICION DE LOS PROCESOS:**

A través de la medición de los objetivos por proceso se mide y monitorea el desempeño de estos. Al igual que a través de la aplicación de las encuestas de satisfacción a usuarios en las distintas áreas.

**AUDITORIAS INTERNAS:**

Las auditorías internas se encontraron documentadas acorde con los requisitos de la Norma ISO9001:2000 en el procedimiento P-CGPE-GI-CC-03. El programa de auditorías del 2007 llevado a cabo del 18 al 21 de Junio, muestra todos los procesos. Los reportes de auditoría (programa, plan, check list) y los registros muestran cumplimiento con el programa y con los requisitos documentados. Las auditorías se llevaron a cabo por auditores calificados e independientes las áreas auditadas. Los registros mostrados cumplen los requisitos de la norma

**CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME:**

Se cuenta en el procedimiento documentado para el control de este y al momento que se revisaron los procesos de provisión del servicio tanto en Dirección Central como en Bibliotecas se verificó la identificación, registro y disposición de este.

**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:**

Las acciones correctivas, preventivas y mejoras en cada proceso se encontraron documentadas de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO-9001:2000, documentado en el procedimiento P-CGPEGI-04 Y P-CGPEGI-CC-05. En un muestreo aleatorio se revisaron las acciones generadas del sistema, del proceso y de la medición de la satisfacción del cliente.

De más de 18 acciones correctivas emitidas en los últimos meses se revisaron 5, mismas que describen el análisis de causa raíz mediante la metodología Ishikawa, lluvia de ideas y/o multi-votación.

La muestra de 6 acciones preventivas tomadas de 12 documentadas, muestra un enfoque a la prevención de no conformidades.

En cada proceso se han documentado mejoras específicas generadas por las encuestas de satisfacción de los usuarios.

## **No Conformidades de la auditoria anterior**

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoria Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
			No Aplica

Acción correctiva aún en proceso respecto a No Conformidad(es) No:

No aplica

Acción correctiva **No** efectiva respecto a No Conformidad(es) No:

No aplica.

## **No Conformidades:**

Instrucciones:

Todas las organizaciones deberán entregar a ABS Quality Evaluations, Inc. evidencia satisfactoria de la implementación de la acción correctiva para corregir todas las no conformidades Mayores y Menores y para eliminar su causa raíz previniendo así la recurrencia para su revisión dentro de los sesenta (60) días a partir del ultimo día de auditoria

<u>Auditoria Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Artículo Número</u>	<u>Descripción de la No Conformidad</u> (Requerimiento, No Conformidad, Ubicación, Evidencia, Justificación)	<u>Categoría</u> <b>M/I</b>
			<b>Requerimiento:</b> <b>No Conformidad:</b> Ninguna que Reportar <b>Evidencia:</b>	

M = Mayor

I = Menor

Recibido por (Firma del Representante): \_\_\_\_\_  
 (Requerido para auditorias ISO/TS 16949).

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Dirección Central	<b>Fechas de Auditoría:</b>
<b>Oficina</b>		7/16/2007 - 7/18/2007
<b>Sitio</b>		3 día(s) auditor
<b>Dirección:</b>	Calle 60 No. 491 A x 57 Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Abel Hernández

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y		Y	Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y		Y	Y			
5.1 Compromiso de la Dirección	Y	Y		Y	Y			
5.2 Enfoque al Cliente	Y	Y		Y	Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y		Y	Y			
5.4 Planificación	Y	Y		Y	Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y	Y		Y	Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y		Y	Y			
6.2 Recursos Humanos		Y		Y	Y			
6.3 Infraestructura		Y		Y	Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y		Y	Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y		Y	Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras				Y				
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición				Y	Y			
8.1 Generalidades	Y	Y		Y	Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna	Y							
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y		Y	Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto				Y	Y			
8.3 Control de producto no conforme				Y	Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y		Y	Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca del Campus de Ciencias Agropecuarias	<b>Fechas de Auditoría:</b> 7/16/2007 - 7/16/2007 0.5 día(s) auditor
<b>Oficina</b>		
<b>X Sitio</b>		
<b>Dirección:</b>	Carretera Xmatkuil Km 15.5 Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y			Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y			Y			
5.1 Compromiso de la Dirección					Y			
5.2 Enfoque al Cliente	Y				Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y			Y			
5.4 Planificación	Y	Y			Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y	Y			Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y			Y			
6.2 Recursos Humanos		Y			Y			
6.3 Infraestructura		Y			Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y			Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y			Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras								
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
8.1 Generalidades								
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna								
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y			Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto					Y			
8.3 Control de producto no conforme					Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y			Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca del Campus de Ciencias Exactas	<b>Fechas de Auditoría:</b> 7/16/2007 - 7/16/2007 0.5 día(s) auditor
<b>Oficina</b>		
<b>X Sitio</b>		
<b>Dirección:</b>	Periférico Norte tablaje 13615, Parque Ind. Chuburna Hidalgo Inn Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y			Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y			Y			
5.1 Compromiso de la Dirección	Y							
5.2 Enfoque al Cliente	Y	Y			Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y			Y			
5.4 Planificación	Y	Y			Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y				Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y			Y			
6.2 Recursos Humanos		Y			Y			
6.3 Infraestructura		Y			Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y			Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y			Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras								
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
8.1 Generalidades	Y				Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna								
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y			Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto					Y			
8.3 Control de producto no conforme					Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y			Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca Central José Vasconcelos	<b>Fechas de Auditoría:</b> 7/17/2007 - 7/17/2007 0.75 día(s) auditor
<b>Oficina</b>		
<b>Sitio</b>		
<b>Dirección:</b>	Calle 60 No. 491 x 57 Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y			Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y			Y			
5.1 Compromiso de la Dirección	Y	Y			Y			
5.2 Enfoque al Cliente	Y	Y			Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y			Y			
5.4 Planificación	Y	Y			Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y	Y			Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y			Y			
6.2 Recursos Humanos		Y			Y			
6.3 Infraestructura		Y			Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y			Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y			Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras								
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
8.1 Generalidades					Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna								
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y			Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto					Y			
8.3 Control de producto no conforme					Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y			Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Biblioteca de Salud	<b>Fechas de Auditoría:</b>
<b>Oficina</b>		7/18/2007 - 7/18/2007
<b>Sitio</b>		0.75 día(s) auditor
<b>Dirección:</b>	Av. Itzaes x 59 A Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y			Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y			Y			
5.1 Compromiso de la Dirección	Y	Y			Y			
5.2 Enfoque al Cliente	Y	Y			Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y			Y			
5.4 Planificación	Y	Y			Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y	Y			Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y			Y			
6.2 Recursos Humanos		Y			Y			
6.3 Infraestructura		Y			Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y			Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y			Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras								
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
8.1 Generalidades					Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna								
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y			Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto					Y			
8.3 Control de producto no conforme					Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y			Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	

## MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-A

<b>Sitio Auditado:</b>	Coordinación de Bibliotecas y Teleinformática	<b>Fechas de Auditoría:</b> 7/19/2007 - 7/20/2007 1.5 día(s) auditor
<b>Oficina</b>		
<b>Sitio</b>		
<b>Dirección:</b>	Av. Itzaes x 59 A Mérida, Yucatán México	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Procesos	A	B	C	D	E	F	G	H
4.1 Requisitos Generales	Y	Y		Y	Y			
4.2 Requisitos de Documentación	Y	Y		Y	Y			
5.1 Compromiso de la Dirección	Y							
5.2 Enfoque al Cliente	Y	Y		Y	Y			
5.3 Política de Calidad	Y	Y		Y	Y			
5.4 Planificación	Y	Y		Y	Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Y	Y		Y	Y			
5.6 Revisión por la Dirección								
6.1 Provisión de Recursos		Y		Y	Y			
6.2 Recursos Humanos		Y		Y	Y			
6.3 Infraestructura		Y		Y	Y			
6.4 Ambiente de Trabajo		Y		Y	Y			
7.1 Planificación de la realización del producto		Y		Y	Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente		Y						
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras				Y				
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición								
8.1 Generalidades	Y	Y		Y	Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna								
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y	Y		Y	Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto				Y	Y			
8.3 Control de producto no conforme				Y	Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y	Y		Y	Y			

**Legendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

A	Procesos Administrativos	E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio
B	Procesos relacionados con el Cliente	F	
C	Procesos de Diseño y Desarrollo	G	
D	Compras	H	