

REPORTE DE AUDITORIA No: 2008-QE-40836-C

Organización: Universidad Autónoma de Yucatán

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

Fecha Reporte: 9/5/2008

Fecha Auditoría: 9/3/2008 – 9/5/2008

Duración Auditoría: 2.5 día(s) auditor

Norma(s) a auditar: ISO 9001:2000

Código(s) NACE: 74.1 92.5

Descripción del Alcance de Certificación:

Provision of supporting services for the operation of the University related to: aspirants' selection, registration, scholastic and library services, management of financial, material and human resources, information technologies management and degree certification
Provisión servicios de soporte para la operación de la universidad relacionados con: selección de aspirantes, ingreso, permanencia, servicios bibliotecarios, administración de recursos financieros, materiales y humanos, administración de tecnologías de la información, egreso y titulación

Resultados de Auditoría:

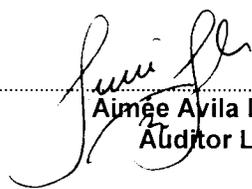
Número total de cláusulas con No Conformidades:

Recomendación del Equipo Auditor:

Continúa: **Continúa, Sujeto a** **A Prueba**
 No N/C's **Acción Correctiva:**
 N/C's identificadas

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)		X
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.	-	



Aimée Avila Delgado
Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor:

-

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Sitios Auditados:

- A) Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales - Mérida, Yucatán México
- B) Biblioteca Jorge Bolio Castellanos - Mérida, Yucatán México
- C) Biblioteca Manuel Crescencio Rejón - Mérida, Yucatán México
- D) Coordinación del Sistema Bibliotecario - Mérida, Yucatán México
- E) Dirección Central - Mérida, Yucatán México

Dirección:

- A) Km. 1 Carretera Mérida-Tizimín, Cholul. Mérida, Yucatán México
- B) Calle 31 x 35-A Mérida, Yucatán México
- C) Av. Rafaél Matos Escobedo x Circuito Colonias Oriente Mérida, Yucatán México
- D) Av. Itzaes x 59 A Mérida, Yucatán México
- E) Calle 60 No. 491-A x 57. 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
¿El uso de la(s) marca(s) de acreditación y el de ABS QE esta de acuerdo con las Reglas de Uso de Marca establecido por ABS QE; Inc.? (Si la respuesta es "No", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)	X	
¿Hubo cambios significativos a la Alta Dirección? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)		X
¿Hubo cambios significativos al Sistema de Gestión certificado? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)	X	

Auditorías Internas de Calidad

	No auditado	Si	No
¿Fueron implementas efectivamente las auditorias internas de calidad y están en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.?		X	

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Objetivo de la auditoría:

- Verificar el cumplimiento a los requerimientos de ISO 9001:2000
- Verificar el mantenimiento y mejoras del sistema de calidad

Exclusiones

¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2000 de su sistema de gestión de calidad?

Si	No
X	

Lista de requerimientos normativos excluidos del sistema de gestión de calidad:

- 7.3

Lista de los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización revisados durante esta auditoría:

- Revisión de la Dirección
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Medición de la Satisfacción de Cliente/ Análisis de datos
- Provisión de Servicios (bibliotecas)

Niveles de la organización entrevistados durante la auditoría:

Función/Departamento	Nivel				
	A	B	C	D	E
Aseguramiento Calidad/Corporativo	X	X	X	X	
Mercadotecnia/Contratos/Ventas					
Diseño/Ingeniería					
Planeación/Control de Producción	X	X	X	X	
Compras					
Producción/Operaciones	X	X	X	X	
Instr./CC/Lab.					
RH	X				
Almacenes					

Claves:

- A – Apoyo Administrativo
- B - Gerencia
- C - Operaciones
- D - Supervisión
- E - Técnica

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

En general se percibe como un sistema que sigue fortaleciéndose a lo largo y ancho de la organización. Para cada uno de los procesos certificados se tienen diferentes indicadores y/o objetivos cuyos resultados se pueden considerar muy satisfactorios.

Para el caso de procesos administrativos, los índices de satisfacción de los distintos clientes (usuarios) arrojan resultados por encima del 80% y para el caso de la satisfacción de los clientes en la red de bibliotecas muestran resultados por encima del 75%.

Comentarios Generales:

Esta auditoría fue realizada en conjunto con una auditoría de extensión de alcance para 3 nuevos procesos. Dos de ellos realizados en la Dirección Central y el tercero en el Centro de salud.

Los procesos de administración del sistema tales como Revisión por la Dirección, Auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas fueron auditados de manera simultánea para ambas auditorías (X y S).

Coordinación de bibliotecas:

La auditoría en este sitio consistió básicamente en la revisión de satisfacción de cliente y de los objetivos de calidad, lo cual derivó en revisar todo lo relacionado con la competencia del personal y la capacitación.

Los índices de satisfacción en todas las bibliotecas están por encima del 75%, siendo la meta mínima establecida el 70%.

También se tuvo el objetivo de impartir al menos 4 cursos-taller y en la realidad se impartieron (algunos aún en proceso) un total de 9.

Dentro de estos 9 se implementó un nuevo curso de introducción para personal que desee laborar en servicios bibliotecarios. Este curso consta de 3 módulos y está muy completo puesto que incluyen un entrenamiento insito de las actividades principales de una biblioteca y una evaluación también muy completa para los aspirantes.

También en este período se logro cristalizar un proyecto de varios años para la re-categorización de todo el personal bibliotecario, y fueron beneficiados alrededor de un 30% del total de estos.

Tanto el curso introductorio como la re-categorización van a permitir la especialización en servicios bibliotecarios y el desarrollo del personal.

Se encontró un área de oportunidad en cuanto a la explotación de la información relacionada con la satisfacción del cliente.

Revisión por la Dirección:

La última revisión del 2007 se realizó en octubre y en lo que va del 2008 se han realizado 4 reuniones.

De todas las reuniones se conservan minutas y se pudo observar que cumplen con los requerimientos de 5.6.

En las últimas dos reuniones se revisaron también los nuevos procesos incluidos en la auditoría de extensión de alcance realizada la misma semana que la presente auditoría.

Auditorías Internas:

En lo que va del 2008 se han realizado 2 auditorías internas y se tiene planeada una más para octubre.

Se cuenta con el programa de auditorías, el cual puede ser susceptible de mejora.

Todos los registros de auditoría se encontraron completos y muy bien realizados. Estos dan evidencia de que el proceso de auditoría es un proceso serio, muy formal e importante para la UADY.

Los auditores están capacitados.

Acciones Correctivas y Preventivas:

Las acciones se encuentran controladas de manera centralizada, pero se logra percibir que son los distintos responsables de procesos quienes las ejecutan.

Estos procesos se encontraron muy bien implementados.

Adicionalmente se realizan lo que la Organización ha denominado acciones de mejora, lo cual fortalece el punto de la mejora continua.

Otros:

Se está desarrollando una plataforma informática para la administración del sistema de calidad, la cual parece ser una excelente herramienta que va a venir a consolidar muchas iniciativas de mejora del sistema.

Durante la auditoría de extensión de alcance se detectó una no conformidad relacionada con el control de los documentos externos, pero se consideró más conveniente levantarla en esta auditoría, ya que no es algo exclusivo de los nuevos procesos incluidos en el sistema de calidad, sino más bien, tiene un impacto general en el sistema.

Para la siguiente auditoría se sugiere programar un sitio menos de bibliotecas y dar más tiempo en Dirección Central para auditar al menos un par del resto de los procesos certificados: selección de aspirantes, ingreso, permanencia, administración de recursos financieros, materiales y humanos, administración de tecnologías de la información, egreso y titulación.

En esta ocasión se visitaron 3 bibliotecas de la red de Bibliotecas. Se revisaron los principales procesos bibliotecarios tomando un muestra de distintos procesos en cada una de ellas.

Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales:

Aquí se revisaron básicamente los procesos de Servicios al Público y los aspectos relacionados con la toma del inventario y las acciones surgidas a raíz de este.

La infraestructura es excelente, la competencia del personal fue demostrada y el conocimiento y entendimiento de los procedimientos del sistema de calidad también se pudo evidenciar.

Los procesos se encontraron en cumplimiento a requerimientos de ISO y a requerimientos internos.

Se detectó un área de oportunidad en lo relacionado a la activación y desactivación del material bibliográfico.

Biblioteca Jorge Bolio Castenillos (facultad de Contaduría):

En esta biblioteca se revisaron básicamente las cuestiones relacionadas al control de las publicaciones periódicas y al acceso a las bases de datos.

También se revisaron los procesos de servicios al público a través de la observación de préstamos, devoluciones y la intercalación de material.

La competencia del personal fue demostrada en todos sus niveles.

Las acciones correctivas están siendo implementadas de manera efectiva.

Los procesos se encontraron en cumplimiento a requerimientos de ISO y a requerimientos internos.

Se detectaron un par de áreas de oportunidad respecto a la limpieza y el cableado de los equipos.

Biblioteca Manuel Cresencio Rejón (facultad de derecho):

En este sitio se revisaron los procesos relacionados al procesamiento técnico del material. Se observó un proceso completo de preparación de material tanto por adquisición como por donación.

La biblioteca se encontró en muy buenas condiciones y se observa un lugar limpio, ordenado y adecuado para su fin.

La competencia del personal también aquí pudo ser evidenciada. En meses anteriores hubo cambio de responsable y a raíz de su llegada se han venido operando diversos cambios que se palpa han tenido una repercusión muy positiva en la biblioteca.

Se revisaron también acciones correctivas y estas están bien implementadas.

Los procesos se encontraron en cumplimiento a requerimientos de ISO y a requerimientos internos.

No Conformidades auditoría anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Artículo Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
			Ninguna que reportar

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

Ninguna que reportar.

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

Ninguna que reportar.

No Conformidades

- Todas las organizaciones certificadas deberán tomar acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad identificada en este reporte.
- Organizaciones certificadas en ISO 9001:2000 deberán entregar a ABS Quality Evaluations, Inc. sus planes de acción correctiva para todas las no conformidades Mayores dentro de los 30 días siguientes al último día de auditoría.
- Organizaciones certificadas en las normas QS-9000, ISO/TS 16949, TE Supplement, AS 9000 o AS 91000 deberán enviar a ABS Quality Evaluations, Inc. los planes de acción correctiva para todas las no conformidades Mayores y Menores en el tiempo señalado por el auditor.
- Las acciones correctivas enviadas para revisión deberán incluir resultados de la investigación de la causa raíz y fechas tentativas de implementación. Evidencia Objetiva de implementación se requiere para sistemas certificados con QS-9000, ISO/TS 16949, TE-Supplement y AS9100.
- La implementación y efectividad de las acciones correctivas definidas para todas las no conformidades Mayores y Menores identificadas en este reporte serán verificadas en la siguiente auditoría o visita de seguimiento si es requerido por el auditor.

<u>Auditoría 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 M/I</u>
1-12	4.2.3	1	<p>Requerimiento: ISO 9001: 2000 f) requiere que se asegure que los documentos de origen externo sean identificados y su distribución controlada.</p> <p>No Conformidad: El procedimiento para el control de documentos no es efectivo para el control de los documentos de origen externo de manera que permita identificar actualizaciones.</p> <p>Evidencia: Norma NOM 168</p>	M

M = Mayor

I = Menor

Recibido por (Firma del Representante): _____
(Requerido para auditorías ISO/TS 16949).

MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-C

Sitio Auditado:	Dirección Central	Fechas de Auditoría: 9/3/2008 - 9/3/2008 0.5 día(s) auditor
X Oficina		
Sitio		
Dirección:	Calle 60 No. 491-A x 57 Mérida, Yucatán México	Equipo Auditor: Aimée Avila Delgado

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

Legendas:

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

M = no conformidad mayor

I = no conformidad menor

Procesos recomendados para la próxima auditoría:			Procesos recomendados para la próxima auditoría:		
A		↓	E		↓
x	Procesos Administrativos			Procesos de Producción y Prestación del Servicio	x
	B Procesos relacionados con el Cliente		F		
	C Procesos de Diseño y Desarrollo		G		
	D Compras		H		

MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-C

Sitio Auditado:	Coordinación del Sistema Bibliotecario	Fechas de Auditoría: 9/3/2008 - 9/3/2008 0.5 día(s) auditor
X Oficina		
Sitio		
Dirección:	Av. Itzaes x 59 A Mérida, Yucatán México	Equipo Auditor: Aimée Avila Delgado

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

Leyendas:

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

M = no conformidad mayor

I = no conformidad menor

Procesos recomendados para la próxima auditoría:			Procesos recomendados para la próxima auditoría:		
A		↓	E		↓
	Procesos Administrativos	x		Procesos de Producción y Prestación del Servicio	x
B	Procesos relacionados con el Cliente		F		
C	Procesos de Diseño y Desarrollo		G		
D	Compras		H		

MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-C

Sitio Auditado:	Biblioteca Manuel Crescencio Rejón	Fechas de Auditoría:
Oficina		9/5/2008 - 9/5/2008
X Sitio		0.5 día(s) auditor
Dirección:	Av. Rafael Matos Escobedo x Circuito Colonias Oriente Mérida, Yucatán México	Equipo Auditor: 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					Y			
8.1 Generalidades	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			
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			

Leyendas:

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

M = no conformidad mayor

I = no conformidad menor

Procesos recomendados para la próxima auditoría:

Procesos recomendados para la próxima auditoría:

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

MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-C

Sitio Auditado:	Biblioteca Jorge Bolio Castellanos	Fechas de Auditoría:
Oficina		9/4/2008 - 9/4/2008
X Sitio		0.5 día(s) auditor
Dirección:	Calle 31 x 35-A Mérida, Yucatán México	Equipo Auditor: 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	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			
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

Procesos recomendados para la próxima auditoría:		↓	Procesos recomendados para la próxima auditoría:		↓
A	Procesos Administrativos		E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio	x
B	Procesos relacionados con el Cliente	x	F		
C	Procesos de Diseño y Desarrollo		G		
D	Compras		H		

MATRIZ DE AUDITORIA

Proyecto: 40836-C

Sitio Auditado:	Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales	Fechas de Auditoría: 9/4/2008 - 9/4/2008 0.5 día(s) auditor
Oficina		
X Sitio		
Dirección:	Km. 1 Carretera Mérida-Tizimín, Cholul Mérida, Yucatán México	Equipo Auditor: 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			
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			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								

Legendas:

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

M = no conformidad mayor

I = no conformidad menor

Procesos recomendados para la próxima auditoría:		↓	Procesos recomendados para la próxima auditoría:		↓
A	Procesos Administrativos		E	Procesos de Producción y Prestación del Servicio	x
B	Procesos relacionados con el Cliente	x	F		
C	Procesos de Diseño y Desarrollo		G		
D	Compras		H		