

ABS Quality Evaluations, Inc.
 16855 NORTHCHASE DRIVE, HOUSTON, TEXAS 77060
 TEL: (281) 673-2843 FAX: (281) 673-2844

REPORTE DE AUDITORIA No: 2011-QE-40836-0-X

Organización: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Contacto: María Ortega **Tel:** (999) 930-0900 ext 1317 **Fax:**
Email: mortega@uady.mx

Fecha Reporte: 08/25/2011 **Fecha Auditoría:** 08/25/2011 – 08/25/2011
Duración Auditoría: .5 Día(s) auditor

Norma(s) a Auditar: ISO 9001: 2008

Códigos(s) NACE: 92.5

Descripción del Alcance de Certificación:
Provision of library services
Provisión de servicios bibliotecarios

Número de Empleados: **Total:** **Turno Principal:**

Resultados de Auditoría: Número de Cláusulas con No Conformidades:

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

Visita de Seguimiento: **Si:** **No:**

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cambios en la duración para la siguiente auditoría?		√
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.	-	



.....
Aimée Avila
 Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor:

-

Anotar cualquier cambio al alcance, códigos de proveedores, direcciones, número de personal, sitios de soporte, etc. Aquí:

Ninguno que reportar

Resumen de Auditoría:

Sitios Auditados:

Biblioteca de la Unidad Tizimín

Dirección:

Calle 48A S/N

Tizimín, Yucatán México. - 4 - Provisión del servicio

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

Fecha: 08/22/2011

Hora: 8:00 h

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

Fecha: 08/26/2011

Hora: 14:30 h

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 9001: 2008?	√	

Auditorías Internas de Calidad

¿Las auditorías internas de calidad fueron efectivamente implementadas y cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008?	√	
¿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 implementadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008?	√	
---	---	--

Resumen de Auditoría:

Objetivo de la auditoría:

Verificar la documentación, implementación, cumplimiento y efectividad del sistema de calidad de acuerdo con los requerimientos de ISO 9001: 2008.

Exclusiones

		Si	No
¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001: 2008 de su sistema de gestión de calidad? (verificar exclusiones y justificaciones estén descritas en el Manual de Calidad)		√	
<u>Requerimiento Excluido</u>	<u>Justificación para la exclusión</u>		
7.3 Diseño y Desarrollo	Los servicios bibliotecarios realmente no tienen un diseño como tal. Son procesos administrativos propiamente.		
7.5.2 Validación de los procesos	El producto resultante (servicio bibliotecario) puede ser verificado con mediciones.		
7.6 Dispositivos de M y M	No se tienen equipos de medición y monitoreo que deban ser calibrados.		

Procesos Subcontratados

		Si	No	
¿La organización ha identificado e implementado un control adecuado sobre sus procesos subcontratados? Lista de todos los procesos subcontratados:		-	-	
<u>Interacción entre Procesos</u>		Si	No	
¿La organización ha incluido una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión en el Manual de Calidad?		√		
<u>Requerimientos Legales y Reglamentarios</u>		Si	No	N/A
¿La organización ha identificado los requerimientos legales y reglamentarios aplicables al producto?		√		

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

El sistema se encuentra implementado en esta Biblioteca. Los resultados de la satisfacción del cliente de los últimos 12 meses se encuentran entre en el nivel de muy satisfecho y satisfecho.

Comentarios Generales:

Esta auditoría de extensión de alcance se llevo en conjunto con la auditoria de vigilancia 40836-2-12-S. Lo nuevo dentro del sistema de calidad del sistema bibliotecario de la UADY es esta biblioteca de la unidad de Tizimín. En este sitio el sistema de calidad ya venía operando desde hace más de un año, de la misma manera en que opera en el resto de los sitios de este proyecto.

Documentación

La documentación es la misma que del sistema bibliotecario y se encuentra disponible vía web para su consulta. En manual de calidad, dentro del alcance ya está incluido este sitio como parte del sistema de calidad. Este proceso se encontró en cumplimiento.

Política de Calidad

La Política de Calidad institucional definida y desplegada a lo largo y ancho de la organización es conocida y entendida por el personal de Tizimín. Se entrevistó a todo el personal y todas conocían la importancia de su cumplimiento y contribución. Este requerimiento se encontró en cumplimiento.

Objetivos de Calidad

Se conocen los objetivos / indicadores establecidos y los resultados han sido satisfactorios. En el 2010 se tuvieron 11,451 consultas en sala, 10,703 préstamos a domicilio y la formación de 264 usuarios. En lo que va del 2011 se han tenido 7,612 consultas en sala, 11,845 préstamos a domicilio y la formación de 141 alumnos. Los objetivos/indicadores se encuentran en cumplimiento.

Infraestructura y ambiente de trabajo

La Biblioteca se encontró con buena iluminación, mobiliario y espacios suficientes para prestar los servicios bibliotecarios. Se cuenta con un acervo importante para dar servicio a las 4 carreras que se tienen en esta unidad Tizimín.

Loss sistemas de consulta estaban funcionando y la climatización ayuda a tener un lugar más agradable para la lectura. Estos requerimientos se encontraron en cumplimiento.

Recursos Humanos

De las 4 personas que prestan sus servicios para la biblioteca, 1 de ellas ha concluido sus estudios en bibliotecología y 2 se encuentran haciendo la maestría también en bibliotecología. Las 4 conocen sus procesos y sus responsabilidades, así como están conscientes de su contribución al logro de resultados y al buen servicio y funcionamiento de la biblioteca. Este proceso se encontró en cumplimiento.

Provisión del Servicio

Se dio un recorrido por la biblioteca y se encontró en orden y todos los materiales identificados.

Se revisaron los procesos de pre-catalogación y creación de registros para 10 ejemplares que fueron recibidos de la última desiderata. Todos ellos tenían ya realizados sus procesos físicos: etiquetado, cintilla y sellos.

Se hicieron también búsquedas de 15 materiales, y en todos los casos se encontraron en catalogo e intercalados en el lugar al que pertenecían.

Se observaron también los procesos de orientación al usuario, así como de préstamo a domicilio y devolución de material. Todos los procesos se encontraron realizándose de de acuerdo a procedimientos internos y con enfoque al cliente. Estos procesos se encontraron en cumplimiento.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se mide a través de la aplicación de encuestas. Se revisaron los resultados de los últimos 12 meses y en todos los casos se encontraron resultados entre el satisfecho y el muy satisfecho.

Este proceso se encontró en cumplimiento.

Auditorías Internas

Este sitio ha sido auditado 3 veces. Las últimas 2 auditorías fueron en septiembre de 2010 con 0 no conformidades y en mayo de 2011 con 2 no conformidades, de las cuales se generaron las acciones correctivas respectivas. Este proceso se encontró en cumplimiento.

Acciones correctivas y preventivas

Las acciones correctivas y preventivas se revisaron al momento que se revisaron estos elementos en la auditoria de vigilancia de este proyecto (40836-2-12-S).

No Conformidades de la auditoria anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
			N/A

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:

La evaluación fue basada en muestras aleatorias y por lo tanto pudieran existir no conformidades que no han sido identificadas.

Instrucciones:

- Enviar las respuestas a las no conformidades a ABS QE vía mensajería, fax o email.
- Las organizaciones son requeridas a tomar acciones correctivas para eliminar la causa de todas las no conformidades identificadas en este reporte.
- Las organizaciones deben enviar los planes de acción correctiva y evidencia objetiva de implementación para todas las no conformidades a ABS Quality Evaluations, Inc. para su revisión dentro de los 60 días contados a partir del último día de auditoría.
- Los planes de acción correctiva enviados para revisión deben incluir los resultados de la investigación de la causa raíz, acciones para eliminar la causa raíz y prevenir su recurrencia y fechas de implementación de las acciones.
- La implementación y efectividad de las acciones correctivas tomadas para todas las no conformidades Mayores y Menores identificadas en este reporte serán verificadas durante la siguiente auditoria o en una visita de seguimiento en caso de ser requerida por el auditor.

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Descripción de la No Conformidad</u> (Requerimiento, No Conformidad, Ubicación, Evidencia, Justificación)	<u>Categoría</u> M/I
-	-	-	Requerimiento: No Conformidad: Ninguna que reportar Evidencia:	-

M = Mayor

I = Menor

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

Audit Matrix

Sitio Auditado:	Biblioteca de la Unidad de Tizimín	Fechas de Auditoría: 25-Agosto- 11 - 25-Agosto-11 .5 día(s) auditor
Dirección :	Calle 48A S/N Tizimín, Yucatán México	Equipo Auditor: Aimée Avila Delgado

Cláusulas QMS/TS	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Procesos Auditados																							
Provisión del Servicio	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y	Y	-	Y	Y	-	Y	Y	Y	Y	
Satisfacción del Cliente	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			Y	Y			Y		Y	Y		Y	Y
Auditorías internas	Y	Y																		Y	Y	Y	Y
Acciones C y P	Y	Y	Y	Y	Y	Y														Y	Y	Y	Y
Total Nonconformities per Clause:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0

Y = requerimiento auditado aplicable al (los) proceso(s) encontrado(s) en conformidad

M = NC mayor

I = NC menor

Planeación de auditoría y Matrix de historial de auditorias

Instrucciones: Este es un perfil de la historia del desempeño del sistema de gestión. Para la auditoría actual, llenar la tabla con el total de NC por cláusula.

Borrar la fila de cláusulas que no aplique:

Cláusulas del SGC	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Ciclo de auditorias																							
Fase 1																							
Fase 2																							
X	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0
S6																							
S12																							
S18																							
S24																							
S30																							
Renovación																							
Número total de No conformidades por cláusula:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0

CLIENT ACCOUNTING INFORMATION
(to be completed by the customer)

Customer Name:	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN	Audit Location: Calle 60 No. 491-A x 57 Mérida, Yucatán México
Contact Name:	María Ortega	
Billing Address:		

Purchase Order No.(if required) _____

Accounting contact: _____ Phone #: _____

Completed by: _____ Date: _____

ABS QE INVOICE REQUEST FORM (to be completed by the auditor)

Invoice No.: _____	ORACLE PROJECT NUMBER: 1627561
Date: _____	Customer No (WCN): _____
Audit Report No. 2011-40836-0-X	Branch: _____

Services Performed:

Quoted Days: _____ Scheduled Days: _____

Days Scheduled:	Days Actual	Travel Time Chargeable			Travel Expenses			Total Billable
		No	Yes	Hours	Billable Amount	No	Yes	
Audit Team								
Aimée Avila Auditor Líder	.5	X				X		
Totals								
Taxes (If applicable)								
Total Invoice Amount								

Expense Recap:

Airfare:	
Hotel:	
Meals:	
Car Rental:	
Gas/Mileage:	
Miscellaneous:	

<p>SPECIAL NOTES:</p> <p>El cliente pago directamente todos los gastos</p>

Originator: _____

Aimée Avila		Agosto 29, 2011
(Name)	(Signature)	(Date)

DM Approval: _____

(Name)	(Signature)	(Date)
--------	-------------	--------

Individual performing billable work must complete an IRF and submit to Audit Accounting at the completion of the billable activity. **Complete all shaded areas.**