

# ABS Quality Evaluations, Inc.

16855 NORTHCHASE DRIVE, HOUSTON, TEXAS 77060  
TEL: (281) 673-2835 FAX: (281) 673-2844

## REPORTE DE AUDITORIA No: 07/05/2011-QE-46401-1/0-I

Organización: **Universidad Autónoma de Yucatán**

Contacto: María Ortega Horta

Tel: 52 999 -300900 Ext 1326 Fax: 52 999 -  
300900 Ext 1304

Fecha Reporte: 07/05/2011

Fecha Auditoría: 07/05/2011 - 07/05/2011

Duración Auditoría: 1 Días auditor

Norma(s) a Auditar: ISO 9001: 2008

Códigos(s) NACE: 80.3 80.4

### Descripción del Alcance de Certificación:

*Design, provision of services in continua education and practical and investigation of ejecution  
academic activities*

*Diseño y provisión de servicios de educación continua y ejecución de actividades académicas  
practicadas y de investigación*

Número de Empleados:

Total:

Turno Principal:

Resultados de Auditoría: Número total de cláusulas que requieren atención:

Recomendación del Equipo Auditor para Fase II:

Si:

No:

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cualquier cambio en la duración para la auditoría de Fase II?		√
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.	-	

.....  
**Aimée Avila**  
Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor:  
-

## Resumen de Auditoría:

### Sitios Auditados:

Universidad Autónoma de Yucatán

### Dirección:

Calle 60 x 57 No. 491. Colonia Centro. Mérida Yucatán. C.P. 97000

### 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	Parcial
<b>Documentación del Sistema de Gestión de la Organización</b>			
1. ¿Se encuentra documentada la Política de Calidad?	√		
2. ¿El Manual de Calidad incluye el alcance del sistema de gestión, así como los detalles y justificación para las exclusiones?			√
3. ¿El alcance del sistema de gestión es el mismo que se establece en la portada de este reporte? (En caso contrario, describir las diferencias en la sección de comentarios generales de este reporte)	√		
4. ¿El manual del sistema de gestión incluye el establecimiento de procedimientos documentados para la gestión del sistema, o hace referencia a ellos?			√
5. ¿Los procedimientos documentados requeridos (Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Control de Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas) direccionan los requerimientos establecidos en la Norma?	√		
6. ¿El manual del sistema de gestión incluye una descripción de las interacciones entre los procesos del sistema de gestión?			√
7. ¿El manual del sistema de gestión direcciona a los registros requeridos por la Norma?			√
8. ¿La organización tiene un adecuado entendimiento de los requisitos del estándar, en particular con respecto a la identificación de los indicadores clave o aspectos significativos, procesos, objetivos y operaciones del sistema de gestión?			√
9. ¿La organización ha revisado el estado y entendimiento relacionado con los requerimientos del estándar, en particular con respecto a la identificación de indicadores clave o aspectos significativos, procesos, objetivos y operaciones del sistema de gestión (según aplique al programa de gestión de la calidad)?			√
<b>Auditorías Internas</b>			
10. ¿Los procedimientos de auditoría interna han sido establecidos y documentados?	√		
11. ¿Las auditorías internas han sido planeadas?			√
12. ¿Los auditores internos han sido entrenados adecuadamente?	√		

13. ¿Las auditorías internas han sido realizadas según lo planeado?	√		
14. ¿Los resultados de las auditorías internas han sido documentados (incluyendo las acciones correctivas)?	√		
<b>Revisión Gerencial</b>			
15. ¿La alta dirección de la organización ha revisado el sistema de gestión a intervalos planeados?	√		
16. ¿Las revisiones gerenciales incluyen un análisis de que el sistema de gestión sea apropiado, adecuado y efectivo en todas las áreas?	√		
17. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluyen información de los resultados de auditoría?	√		
18. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluyen información de retroalimentación de clientes?	√		
19. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluyen información de desempeño del proceso y conformidad del producto?	√		
20. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluye información del estado de las acciones preventivas y correctivas?	√		
21. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluye información de las acciones de seguimiento de revisiones gerenciales previas?	√		
22. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluye información de cambios que pudieran afectar el sistema de gestión?	√		
23. ¿La información de entrada de las revisiones gerenciales incluye información de recomendaciones para la mejora?	√		
24. ¿Los resultados de la revisión gerencial incluyen “decisiones” y “acciones” relacionadas a la mejora de la efectividad del sistema de gestión y sus procesos?	√		
25. ¿Los resultados de la revisión gerencial incluyen “decisiones” y “acciones” relacionadas a la mejora del producto relativo a los requisitos del cliente?	√		
26. ¿Los resultados de la revisión gerencial incluyen “decisiones” y “acciones” relacionadas a las necesidades de recursos?	√		
<b>Planeación de Auditoría Fase II</b>			
27. ¿El equipo auditor ha sido capaz de desarrollar un plan de auditoría para Fase II?	√		
28. ¿El equipo auditor ha discutido y acordado con la organización la planeación de la auditoría de Fase II, incluyendo la asignación de recursos?	√		

## Resumen de Auditoría:

<u>Exclusiones</u>		Si	No
¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2008 de su sistema de gestión de calidad?		√	
<b><u>Lista de requerimientos normativos excluidos del sistema de gestión de calidad:</u></b>			
7.5.2 Validación de los procesos			
7.5.5 Conservación del producto			
7.6 Aplica solo algunos sitios relacionados con las actividades prácticas. (Parcialmente)			
<b><u>Listado de los procesos del sistema de gestión de la organización:</u></b>			
Proceso Núm	Nombre del Proceso		
1	Procedimiento para la oferta interna		
2	Procedimiento para la administración de servicios de capacitación		
3	Procedimiento para el aprendizaje en escenario real		
4	Procedimiento para la realización de proyectos de investigación de la Unidad Cardiometabólica		
5	Procedimiento de enseñanza – aprendizaje derivado de actividades relacionadas al laboratorio de análisis clínico		
6	Procedimiento para prácticas y capacitación en técnicas quirúrgicas y cirugía experimental		
7	Procedimiento para el desarrollo e la práctica		
8	Procedimiento enseñanza – aprendizaje en la selección y preparación de alimentos		
9	Procedimiento para el uso del LEEN para prácticas		
10	Procedimiento para el taller de capacitación en el manejo del equipo y material del LEEN		
11	Procedimiento de desarrollo de la practica		
12	Procedimiento para el desarrollo del proyecto de investigación		
13	Procedimiento para el desarrollo del proyecto de investigación		
14	Procedimiento de enseñanza – aprendizaje derivado de actividades relacionadas a proyectos de investigación.		
15	Procedimiento para llevar a cabo la planeación de la práctica		
16	Procedimiento para el desarrollo de la práctica		
17	Procedimiento para llevar a cabo la evaluación de la práctica		
18	Macro de docencia		
19	Procedimiento para el desarrollo del proyecto de investigación		
20	Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos		
21	Procedimiento para llevar a cabo el control de registros		
22	Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas		
23	Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas		
24	Procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas		
25	Procedimiento para llevar cabo el producto no conforme		
26	Procedimiento para llevar a cabo la revisión por la dirección		

<b>Nombre del Sitio</b>	<b>Dirección</b>	<b>Tamaño</b>	<b>¿Correcto?</b>	<b>Correcciones</b>
Universidad Autónoma de Yucatán (sitio Central)	Calle 60 x 57 No. 491. Colonia Centro. Mérida Yucatán.C.P. 97000	6	No	Hay que incluirlo, sin embargo se audita en conjunto con el proyecto 46403.
Facultad de Matemáticas – Unidad de Extensión FMAT	Periférico Norte Tablaje 13615. A.P. 172. Cordemex. Junto local del FUTV. Mérida, Yucatán. C.P. 97210	3	No	Este sitio es la Facultad de Matemáticas
Facultad de Medicina – Laboratorio de Evaluación del Estado de Nutrición	Calle 84 A x 59. Num. 498. Colonia Centro. Mérida, Yucatán.	2	Si	-
Facultad de Medicina – Laboratorio de Ciencias Fisiológicas	Calle 84 A x 59. Num. 498. Colonia Centro. Mérida, Yucatán	6	Si	-
Facultad de Medicina – Laboratorio de Cirugía Experimental y Técnica Quirúrgica	Calle 84 A x 59. Num. 498. Colonia Centro. Mérida, Yucatán	8	Si	-
Facultad de Medicina – Laboratorio de Dietología	Calle 84 A x 59. Num. 498. Colonia Centro. Mérida, Yucatán	1	Si	-

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

El sistema para los sitios incluidos de la facultad de medicina ya viene operando desde hace un par de años. Los sitios de la facultad de matemáticas son nuevos para este proyecto. Se ha medido la satisfacción de los usuarios, pero falta especificar más como puede darse evidencia de la efectividad del sistema.

**Comentarios Generales:**

La junta de apertura se celebro en conjunto con los proyectos: 46403, 46404 y 46415. Y la junta de cierre se celebro en conjunto sólo con los proyectos 46403 y 46415.

**Alcance:**

Este proyecto incluye dos dependencias de la Universidad Autónoma de Yucatán: La Facultad de Medicina que es donde se realizan las actividades académicas prácticas y de investigación; y la Facultad e Matemáticas que es donde se desarrollo el proceso de Educación Continua.

La frase del alcance en español es correcta, sin embargo en inglés una traducción más adecuada sería:  
*“Design and provision of continuous education services and academic practices and investigation activities”*

Los códigos NACE propuestos son correctos.

**Exclusiones:**

Las exclusiones listadas son válidas, sin embargo es necesario detallar su justificación en el Manual de Calidad.

**Objetivos de calidad**

Se tienen 4 objetivos institucionales de calidad y aquí se desprenden objetivos por área y/o proceso. Estos 4 son:

1. Implementar y consolidar el sistema de gestión de la calidad en la administración central y en las unidades académicas de la universidad.
2. Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el sistema de gestión de la calidad.
3. Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
4. Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.

De estos 4 objetivos se derivan varios indicadores; de los cuales algunos de estos no son necesariamente de calidad.

**Documentación**

Los procedimientos requeridos directamente por ISO 9001: 2008 son los mismos para los 5 certificados (proyectos) de la UADY. Estos se encuentran disponibles de manera electrónica y son:

Control de documentos	P-CIPLADE-CC-01
Control de registros	P-CIPLADE-CC-02
Auditorías Internas	P-CIPLADE-CC-03
Acciones Correctivas	P-CIPLADE-CC-04
Acciones Preventivas	P-CIPLADE-CC-05
Producto No Conforme	P-CIPLADE-CC-06
Revisión de la Dirección	P-CIPLADE-CC-07

**Revisión por la Dirección**

La revisión por la Dirección se realiza por facultad. Las últimas revisiones realizadas fueron el 21 de enero de 2011 para la facultad de Medicina y el 16 de Junio de 2011 para la Facultad de Matemáticas.

En ambas se conservan los registros y se cubrieron todos los requerimientos de 5.6

**Auditorías Internas**

Se tiene el programa de auditorías.

Los registros se conservan y están completos.

Los auditores están capacitados.

Falta dar evidencia de que algunos procesos de la administración del sistema de calidad son programados y auditados. Por ejemplo las acciones correctivas y preventivas, la satisfacción del cliente.

**Acciones correctivas y Preventivas**

Se tienen los procedimientos y los formatos. Están implementados.

Cumplen con los requerimientos de 8.5.2 y 8.5.3

## Áreas de atención:

Instrucciones:

- A continuación se enlistan las áreas de atención de su sistema que podrían resultar como una no conformidad durante la auditoría de Fase II. Favor de tomar acciones apropiadas. No se requiere enviar respuesta a ABS.

<u>Auditoría</u> Número	<u>Cláusula</u> Número	<u>Artículo</u> Número	<u>Descripción</u>
I	4.2.2 a)	1	No se tienen justificadas las exclusiones del sistema de calidad.
I	4.2.2 b)	1	No se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad.
I	5.4.1	1	Algunos objetivos/indicadores definidos no son de calidad.
I	4.1	1	No se tienen definidos los controles sobre los procesos contratados externamente en relación al diseño de cursos.
I	7.3	1	No se tiene la evidencia del cumplimiento del requerimiento de diseño para los cursos de educación continua.
I	8.2.2	1	No se tiene programado auditar todos los procesos relacionados con la administración del sistema (satisfacción del cliente, acciones correctivas, preventivas, auditorías internas).

### Anexos:

<b>Martes 5</b>	<b>Proceso</b>	<b>Observaciones</b>
9:00 - 9:30	Junta de Apertura	Lunes 4 de Julio en conjunto con proyectos 46403, 46404 y 46415
9:00 – 1:00	Revisión Documental - Manual de Calidad - Procedimientos - Interacción de Procesos - Objetivos - Legislación aplicable	-
1:00 – 2:00	Comida	-
2:00 – 3:00	Auditorías Internas	-
3:00 – 4:00	Acciones Correctivas y Preventivas	-
4:00 – 5:00	Revisión por la Dirección	-
5:00 – 5:30	Elaboración del Reporte	-
5:30 – 6:00	Junta de Cierre	Miércoles 6 de Julio en conjunto con proyectos 46403, 46415

## Información aplicable para el desarrollo del Plan de Auditoría Fase II

Se tienen que auditar básicamente 3 sitios:

1. Facultad de Medicina para los procesos relacionados a las actividades prácticas y de investigación
2. Facultad de Matemáticas para los procesos de educación continua.
3. Sitio Central para los procesos de administración del sistema de calidad. Estos procesos aunque son llevados por facultad, por cuestiones de orden y de carácter práctico se acordó con el cliente revisarlos en el sitio central, para lo cual se destino un tiempo de auditoría en el proyecto 46403. (Revisión por la Dirección, Auditorías Internas, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Control de Documentos, Satisfacción del Cliente).

El proceso de compras se realiza en cada facultad.

Para mayor detalle de este acomodo ver reporte 46403

**Audit Matrix**

<b>Sitio Auditado:</b>	Universidad Autónoma de Yucatán	<b>Fechas de Auditoría:</b> 05-Julio-11 - 05-Julio-11 1.0 día(s) auditor
<b>Dirección :</b>	Calle 60 x 57 No. 491. Colonia Centro. Mérida Yucatán.C.P. 97000	<b>Equipo Auditor:</b> Aimée Avila Delgado

Delete the row of clauses that does not apply:

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
<b>Procesos Auditados</b>																							
Revisión Directiva	Y	Y	Y			M		Y					Y	Y						Y		Y	Y
Auditorías internas	Y	Y	Y					Y		Y			Y	Y			Y			M			Y
Acciones Correctivas y Preventivas	Y	Y															Y			Y		Y	Y
Revisión Documental	M	M														M							
<b>Total Nonconformities per Clause:</b>	1	2	-	-	-	1	-	0	-	0	-	-	0	0	1	-	0	-	-	1	-	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 auditorías

**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.

Cláusula 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
Ciclo de Auditoría																							
Fase 1	M	M				M									M					M			
Fase 2																							
S6																							
S12																							
S18																							
S24																							
S30																							
Renewal																							
<b>Total Nonconformities per Clause:</b>	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0

**CLIENT ACCOUNTING INFORMATION**  
(to be completed by the customer)

Customer Name:	Universidad Autónoma de Yucatán	Audit Location: Calle 60 x 57 No. 491. Colonia Centro. Mérida Yucatán.C.P. 97000
Contact Name:	Miss María Orta	
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.: _____	<b>ORACLE PROJECT NUMBER: 2601755</b>
Date: _____	Customer No (WCN): _____
Audit Report No. <b>46401-1/0-1</b>	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								
<b>Aimée Avila</b>	<b>1</b>					X		-
<b>Totals</b>								
<b>Taxes (If applicable)</b>								
<b>Total Invoice Amount</b>								

Expense Recap:

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

**SPECIAL NOTES:**

Originator: 

Aimée Avila		07/08/2011
-------------	---	------------

(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.**