

REPORTE DE AUDITORIA No: 2011-QE-46404-1/0-I

Organización: Universidad Autónoma de Yucatán

Contacto: Miss María Ortega

Tel: 52 999 9300900 ext.1317 **Fax:**

Fecha Reporte: 5 julio de 2011.

Fecha Auditoría: 4/jul/11 – 5/jul/11
Duración Auditoría: 1.75 Días auditor

Norma(s) a Auditar: ISO-9001:2008

Códigos(s) NACE:

72.2	Software consultancy and supply
72.5	Maintenance and repair of office, accounting and computing machinery
72.6	Other computer related activities

Descripción del Alcance de Certificación:

“Provision of supporting services of information technologies”
“Provision de servicios de soporte de tecnologías de información”

Número de Empleados:

Total: 43

Turno Principal: 43

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

7(4.2.2, 5.4.1, 7.2.1, 7.3,
7.5.1, 7.5.3, 8.2.4)

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?	X	
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.	Consultar tablas de IAF-MD	

.....
Magdiel Martínez Quiroga- Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor:
Ninguno.

Resumen de Auditoría:

Sitios Auditados:

Dirección:

Rectoría - Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Calle 60 No. 491-A x 57 Mérida, Yucatán México
Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Av. Itzaes No. 499 por 59 y 59-A Centro C.P. 97000 Mérida, Yucatán, México.
Facultad de Matemáticas - CTIC	Periférico Norte Tablaje 13615, Apartado Postal 172, Cordemex junto al local del FUTV Mérida, 97210, Yucatán, México

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

Fecha: 4 julio 2011

Hora: 9:00

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

Fecha: 5 julio 2011

Hora: 15:00

	Si	No	Parcial
Documentación del Sistema de Gestión de la Organización			
1. ¿Se encuentra documentada la Política de Calidad?	X		
2. ¿El Manual de Calidad incluye el alcance del sistema de gestión, así como los detalles y justificación para las exclusiones?			X
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)		X	
4. ¿El manual del sistema de gestión incluye el establecimiento de procedimientos documentados para la gestión del sistema, o hace referencia a ellos?		X	
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?	X		
6. ¿El manual del sistema de gestión incluye una descripción de las interacciones entre los procesos del sistema de gestión?			X
7. ¿El manual del sistema de gestión direcciona a los registros requeridos por la Norma?			X
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?			X
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)?			X
Auditorías Internas			
10. ¿Los procedimientos de auditoría interna han sido establecidos y documentados?	X		
11. ¿Las auditorías internas han sido planeadas?	X		
12. ¿Los auditores internos han sido entrenados adecuadamente?	X		

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

Resumen de Auditoría:

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:

- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición.
- 7.3 Diseño y Desarrollo

Este aplica solamente para diseño de desarrollos Web.

Listado de los procesos del sistema de gestión de la organización:

Proceso Número	Nombre del Proceso
P-FMAT-CTIC-05	Procedimiento para el préstamo de equipo de cómputo y audiovisual para eventos especiales
P-FMAT-CTIC-06	Procedimiento para atención a usuarios y soporte de servicios de tecnologías de información
P-FMAT-CTIC-07	Procedimiento para mantenimiento correctivo
P-FMAT-CTIC-09	Procedimiento para mantenimiento preventivo
P-FMAT-CTIC-12	Procedimiento para e diseño y desarrollo de aplicaciones web
P-FMAT-CTIC-14	Procedimiento para provisión de servicios en la recepción del Centro de Cómputo
P-SG-CATI-01	Procedimiento para atención a usuarios y soporte de servicios de TI
P-SG-CATI-02	Procedimiento para gestión de las TI y la infraestructura
P-SG-CATI-03	Procedimiento para proveer los servicios de TI
P-CIPLADE-CC-01	Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos
P-CIPLADE-CC-02	Procedimiento para llevar a cabo el control de registros
P-CIPLADE-CC-03	Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas
P-CIPLADE-CC-04	Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas
P-CIPLADE-CC-05	Procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas
P-CIPLADE-CC-06	Procedimiento para llevar a cabo el producto no conforme

Nombre del Sitio	Dirección	Tamaño	¿Correcto? Si/No	Correcciones
Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Calle 60 No. 491-A x 57 Mérida, Yucatán México	4	No	Sitio Nuevo. Aquí se controla la administración del SGC para la Secretaría General – CATI y apoyo a la Facultad de Matemáticas.
Secretaría General - Coordinación Administrativa de	Av. Itzaes No. 499 por 59 y 59-A Centro	23	No	

Tecnologías de Información	C.P. 97000 Mérida, Yucatán, México.			
Facultad de Matemáticas - CTIC	Periférico Norte Tablaje 13615, Apartado Postal 172, Cordemex junto al local del FUTV Mérida, 97210, Yucatán, México	16	No	
Centro de Operaciones	Av. Itzaes No. 490 por 59 Centro C.P. 97000 Mérida, Yucatán, México	0 planta 0 becarios	No	Sitio nuevo. Agregar sitio. Considerar 0.25 día para auditoría. La atención a éste sitio se realiza a través de la CATI.

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

La organización tiene un sistema de gestión de la calidad complejo debido a la naturaleza y estructura organizacional, dado esto, se identifican áreas de oportunidad en cuanto a que tiene un sólo manual de sistema de gestión de calidad y se está dividiendo en cinco proyectos a ser certificados por la diversidad de servicios que prestan. Con base en lo revisado, se determina que la organización puede ser auditada en la Fase II de ésta auditoría de certificación para la segunda quincena de agosto de éste año.

Se han incrementado dos sitios a los originalmente identificados por así afectar al servicio que se presta, así como a la administración del sistema de gestión de la calidad, en éste último, pudiera ser auditado en conjunto con otros proyectos.

Se elimina el código:
NACE 72.3 Data processing

Se adicionan los códigos:
NACE 72.2 Software consultancy and supply
NACE 72.5 Maintenance and repair of office, accounting and computing machinery

Comentarios Generales:

Manual de Gestión de la Calidad (MGC-CIPLADE-CC-01 rev 11)

Política de Calidad:

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.

Alcance descrito en el Manual de Gestión de la Calidad aplicable a este proyecto:

Provisión y Diseño de Tecnologías de Información.

Alcances establecidos en el Manual de la Calidad aplicable a éste proyecto:

Provisión de Servicios de TI-CATI
Provisión de Servicios de TI-FMAT
Diseño y administración de aplicaciones Web-FMAT

El alcance para éste proyecto debe ser:

Diseño y provisión de servicios de tecnología de información y comunicaciones
Design and provision of information and communications technology services

Procesos auditados:

Revisión por la Dirección

Se llevan a cabo dos revisiones por la Dirección, para la CATI el 7 de junio de 2011, para la Facultad de Matemáticas el 16 de junio de 2011. En ambas revisiones se cubrieron los requisitos establecidos en la norma ISO-9001:2008 para la revisión por la dirección.

Auditorías Internas

Las auditorías internas se llevaron a cabo del 3 al 10 de febrero del presente año y del 20 al 30 de mayo del presente año para la Facultad de Matemáticas; y para la CATI fue en el mes de abril de 2011. La muestra seleccionada de auditores internos para ambas auditorías demostró su competencia.

Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Fueron identificadas 45 acciones correctivas; 8, preventivas y 22 de mejora para la Facultad de Matemáticas. Así también fueron identificadas para la CATI. En todos los casos seleccionados, demostraron su cumplimiento y efectividad.

Fue visitada la Facultad de Matemáticas, donde fue revisado en forma general el SITE, el proceso de atención a usuarios y el diseño y desarrollo de páginas web.

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>	<u>Cláusula</u>	<u>Artículo</u>	<u>Descripción</u>
<u>Número</u>	<u>Número</u>	<u>Número</u>	
46404-1/0-I	8.2.4	1	No queda claramente identificada la función responsable de liberar el producto/servicio.
46404-1/0-I	7.3	1	Se identificó que no se han actualizado los resultados de la planificación ni que se hayan actualizado a medida que progresó el diseño. El sistema SIME, fue concluido pero no mostraron evidencia de registros.
46404-1/0-I	7.5.3	1	No se establece con claridad el cumplimiento en la identificación del estado de conformidad del producto
46404-1/0-I	7.5.1.a)	1	No queda claro la disponibilidad de información que describa las características del producto, ni para procesos de CATI ni para la Fac. Matemáticas – CTIC.
46404-1/0-I	4.2.2.a)	1	No queda claro la justificación de exclusiones para los servicios prestados por la CATI ni por el FMAT-CTIC, con excepción del desarrollo de páginas Web que sí aplica el diseño.
46404-1/0-I	4.2.2.b)	1	No se establecen los procedimientos documentados o referencia a los mismos en el manual de calidad para éste alcance del sistema de gestión de calidad.
46404-1/0-I	5.4.1	1	No se identifican los objetivos de calidad necesarios para cumplir los requisitos para el producto.
46404-1/0-I	7.2.1.a)	1	No se identifica con claridad que la UADY determina los requisitos especificados por el cliente (usuario), incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.

Anexos:

- **Plan de Auditoría Fase I**

Alcance:

“Provision of supporting services of information technologies”

“Provision de servicios de soporte de tecnologías de información”

Lunes 4	Proceso	Observaciones
9:00 - 9:30	Junta de Apertura	En conjunto con proyectos 46401 y 46403
9:30 – 1:00	Revisión Documental - Manual de Calidad - Procedimientos - Interacción de Procesos - Objetivos - Legislación aplicable	-
1:01 – 3:00	Provisión de servicios	Visita a Facultad de Matemáticas
Martes 5		-
9:00 – 9:30	Auditorías Internas	-
9:31 – 10:30	Acciones Correctivas y Preventivas	-
10:31 – 12:00	Revisión por la Dirección	-
12:01 – 14:00	Elaboración del Reporte	Auditor ABS
14:31 – 15:00	Junta de Cierre	

Nota: Cambios al programa pueden ocurrir durante la auditoría.

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

Sitios para auditoría:

Se está considerando 4 sitios para auditoría, de los cuales 2 están bajo responsabilidad de la SG - CATI, estos son: a) la CATI y b) el Centro de Operaciones. Éste último es atendido por personal de la CATI. Uno para la Rectoría – Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo. El último sitio es la Facultad de Matemáticas, donde el Centro de Tecnología de Información y Comunicación, tiene las siguientes Unidades: a) Centro de Cómputo, b) Servicios Web, c) Comunicaciones y d) Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

Los tiempos de traslado entre cada uno de los cuatro sitios arriba indicados, son 30 minutos promedio de/a cualquier sitio, con excepción que el Centro de Operaciones está de 5 a 10 minutos del edificio de la CATI.

Se considera que se llevan a cabo revisiones por la dirección, auditorías internas, acciones correctivas, acciones preventivas y compras en forma independiente por la Facultad de Matemáticas y la CATI que depende de la Secretaría General. Las compras se llevan a cabo en la Facultad de Matemáticas y en la Dirección de Finanzas de la UADY. Cada sitio verifica el producto comprado, indistintamente de quién lo compre. No se subroga un sistema a otro pero sí deben de dar cumplimiento a la política de calidad y a los objetivos de calidad institucionales. La Facultad de Matemáticas también está involucrada en el proyecto 46401 (Educación continua...). La Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo es responsable de administrar el sistema de gestión de calidad bajo responsabilidad de la Rectoría, los procesos correspondientes a la Secretaría General-CATI además de apoyar a la correcta implantación del sistema de gestión de calidad que opera en la Facultad de Matemáticas. El manual de gestión de calidad es de aplicación para toda la UADY y describe los procesos que están distribuidos en todos los proyectos a certificarse y ya certificados. Todos los proyectos a certificarse y ya certificados, están siendo auditados por ABS Quality Evaluations, Inc.

Favor de verificar comentarios de otros proyectos: 46401, 46403, 46415 y 40836.

El tipo de vestimenta para el auditor, es casual de negocios.

El horario de auditoría es corrido de 9 a 15 horas, la comida se efectúa posterior a concluir la jornada.