

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

Organización: **Universidad Autónoma de Yucatán**

Contacto: Miss. María Ortega

Tel: 52 999 9300900 **Fax:** 52 999 9300900
Email:

Fecha Reporte: 26 de agosto de 2011

Fecha Auditoría: 08/22/2011 - 08/26/2011

Norma(s) a auditar: ISO 9001:2008

Duración Auditoría: 5.0 día(s) auditor

Código(s) NACE: 72.2 72.5

Descripción del Alcance de Certificación:

Design and Provision of services of information and communication technology

Diseño y Provision de servicios de tecnología de información y comunicación

Número de empleados:

Total: **Turno principal:**

Resultados de auditoría: Número de Cláusulas con No Conformidades:

Cuatro (4.2.3, 6.4, 7.4.2 y 7.5.4)

Recomendación del Equipo Auditor:

Recomienda Aprobación: ☐
Sin N/C's

Abierto: ☒
N/C's identificadas

Visita de seguimiento: Si: ☐

No: ☒

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cambios en la duración para la siguiente auditoría? (ISO/TS 16949 y AS 91000 requieren de tiempo de auditoría complementario para verificar las No Conformidades anteriores)		X
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada		

Miembro(s) del Equipo Auditor:
Ninguno

.....
Magdiel Martinez Quiroga- Auditor Líder

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

Se eliminó la exclusión de la cláusula 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición debido a su uso en el Centro de Operaciones-UADY y Centro de Comunicaciones y Laboratorio de Mantenimiento a Equipo de Cómputo – FMAT. Puede ser considerable que se auditen en sitio servicios prestados por la CATI.

Resumen de Auditoría:

Sitios Auditados:

Facultad de Matemáticas - CTIC-

Centro de Operaciones

Rectoría -Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo

Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

Dirección:

Facultad de Matemáticas - CTIC-

Periférico Norte Tablaje 13615

Apartado Postal 172 Cordomex Junto a local del FUTV

97210 Mérida,

Yucatán, México-

Personal: 16

Information technology services, corrective and preventive maintenance of equipment

Centro de Operaciones

Ave. Itzaes No. 490 x 59

Col. Centro

97000 Mérida

Yucatán

México

Personal: 1

Computer Center

Rectoría - Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo

Calle 60 No. 491-A x 57

Col. Centro

97000 Mérida

Yucatán

México

Personal: 12

Headquarters

Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

Av. Itzáes No. 499 x 59 y 59-A, Planta Alta

97000 Mérida

Yucatán

México

Personal: 23

Information technology services

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

Fecha: 08/22/2011

Hora: 8:00

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

Fecha: 08/26/2011

Hora: 13:00*

* Se adelantó debido a necesidades del cliente.

Si	No
----	----

Revisión por la Dirección:

¿Ha realizado la organización un ciclo completo de revisiones por la dirección, cubriendo todos los sitios y áreas del sistema de gestión de calidad?	X	
¿Las revisiones por la dirección cumplen con todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2008?	X	

Auditorías Internas de Calidad

¿Las auditorías internas de calidad fueron efectivamente implementadas y cumplen con los requerimientos de la norma «ISO 9001:2008»?	X	
¿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?	X	
¿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?	X	

Acción Correctiva y Preventiva

¿Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implementadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma «ISO 9001:2008»?	X	
--	---	--

Resumen de Auditoría:

Objetivo de la auditoría:

Verificar el cumplimiento con los requisitos de ISO-9001:2008, internos y regulatorios.

Exclusiones

		Yes	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)		X	
<u>Requerimiento excluido</u>	<u>Justificación para la exclusión</u>		
7.3 Diseño y Desarrollo Este aplica solamente para diseño de desarrollos Web.	Debido la naturaleza del servicio, sólo se requiere cuando se diseñan aplicaciones para la world wide web.		

<u>Procesos Subcontratados</u>	Si	No	
¿La organización ha identificado e implementado un control adecuado sobre sus procesos subcontratados? Lista de todos los procesos subcontratados: Servicios de Mantenimiento a TIC específicos	X		
<u>Interacción entre los 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?	X		
<u>Requerimientos Legales y Reglamentarios</u>	Si	No	N/A
¿La organización ha identificado los requerimientos legales y reglamentarios aplicables al producto?	X		

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

Se identificó un sistema de gestión de calidad en cumplimiento con la norma ISO-9001:2008 y requisitos internos salvo algunas no conformidades que son señaladas en la sección correspondiente.

Comentarios Generales:

Durante 5.0 días auditor el equipo auditor de un sólo auditor llevó a cabo la auditoría al sistema de gestión de calidad para todos los sitios auditados. Todos los auditados demostraron calidad y pasión en su trabajo además de calidez para la realización de ésta auditoría.

Este certificado administra en dos partes, la CATI y el Centro de Operaciones son administrados en forma independiente y su revisión por la Dirección, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas son administradas por la CIPLADE, que a su vez se realizan esos procesos en conjunto con los otras dependencias, certificadas con ABS QE. La Facultad de Matemáticas, Centro de Tecnología de Información y Comunicación, realiza estos procesos como parte del SGC de la Facultad de Matemáticas, sin embargo, recibe apoyo de la CATI en necesidades específicas de TIC y de la CIPLADE en lo relacionado a los procesos del SGC.

Este reporte se presenta con el siguiente orden:

- **Sitios Relacionados con la CATI**
 - **Rectoría -Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo**
 - **Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información**
 - **Centro de Operaciones**
- **Facultad de Matemáticas - CTIC**

Sitios Relacionados con la CATI

Rectoría -Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo

Auditorías Internas

Las auditorías internas se llevan a cabo conforme lo indica el procedimiento P-CIPLADE-CC-03 Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas, Revisión 5.

El Programa Anual de Auditorías Internas 2011 establece que la auditoría para la CATI debe de realizarse en abril 2011. El Plan de Auditoría AI11-ADMC-01 de fecha 04 – 07 de abril 2011 establece que se revisó la Provisión de Servicios de Tecnología de Información para el día 4 de abril, dado que este Plan cubre otros sistemas certificados por ABS QE. El Plan hace referencia a los procesos críticos de la CATI y tiene como criterio auditar todos los puntos de la norma ISO-9001:2008.

Los procedimientos críticos auditados fueron: P-SG-CATI-01, 02 y 03.

01 Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI

02 Gestión de las TI y la Infraestructura

03 Proveer los Servicios de TI

Las Listas de Verificación. Evidencias del Proceso de Auditoría (F-CIPLADE-CC-12) Rev. 05, evidencian que se cubrieron inclusive los requisitos de la norma ISO-9001:2008: 6.2 Competencia de Personal, 8.5.2 y 8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas.

En ésta auditoría interna no se identificaron No Conformidades, sólo dos recomendaciones de mejora que ya han sido atendidas.

El equipo auditor se conformó por Auditores Internos y un Experto Técnico en Tecnología de Información y Comunicación, ambos demostraron ser competentes para realizar auditorías; el Equipo Auditor no auditó su propio trabajo.

Acciones Correctivas

El Procedimiento Para Llevar a Cabo Acciones Correctivas (P-CIPLADE-CC-04, Rev. 05) cubre los requisitos establecidos en la norma ISO-9001:2008. Se tienen cuatro acciones correctivas AC11-01, AC11-24, AC11-30 y AC11-31, siendo la 01 ya cerrada y las demás abiertas.

- Un área de oportunidad es la mejora de la claridad de la causa raíz, sin que esto se considere una no conformidad.

Acciones Preventivas

El Procedimiento Para Llevar a Cabo Acciones Correctivas (P-CIPLADE-CC-05, Rev. 05) cubre los requisitos establecidos en la norma ISO-9001:2008. Se tienen cuatro acciones preventivas: (AP11-01, 05, 06 y 08), siendo la 08 abierta y las demás cerradas.

- Un área de oportunidad es la mejora de la claridad de la causa raíz, sin que esto se considere una no conformidad.

Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

La CATI presta los siguientes servicios:

- Antivirus
- Comunicaciones
- Correo/Listas
- Gestión
- Información General
- Infraestructura
- Microsoft Agreement
- Seguridad
- Servidores
- Vídeo sobre Red
- Web
- Windows

Distribuido en las siguientes áreas:

- Gestión
- Estandarización
- Seguridad
- Servicios de Telemática

Se establecen los siguientes objetivos:

- El 85% de las metas alcanzadas propuestas en el Plan Operativo Anual.
- Aplicar, por lo menos, el 95% de las acciones de seguridad en los reportes de seguridad (Acciones de seguridad a los servicios de TI).
- Implantar cinco nuevos servicios de TI semestrales en la página web institucional (Servicios de TI en portal web institucional).

Se cuenta con tres procedimientos relacionados con la CATI y de éstos se presentan indicadores con desempeño anual, con excepción para el año 2011 que es un dato parcial dado que es un año en curso:

Código de Docto.	Nombre del Procedimiento	Indicador	Meta %	2009 %	2010 %	2011 (Enero – Mayo) %
P-SG-CATI-01	Procedimiento para Atención Usuarios y Soporte de Servicios de TI	Porcentaje de Satisfacción de Usuarios	2009: 85 2010: 90	95.60	95.89	96.76
		Porcentaje de Solicitudes registradas contra las atendidas las solucionadas por mes	90	97.04	99.25	99.17
		Porcentaje de Incidentes Atendidos a Tiempo	80	82.07	87.43	87.70
P-SG-CATI-02	Procedimiento para Gestión de las TI y la Infraestructura	Reuniones realizadas con los directivos	95	100	93.55	NA
		Porcentaje de satisfacción de clientes	85	97.83	99.23	NA
		Servicios adoptados por los clientes	85	100	98.56	NA
P-SG-CATI-03	Procedimiento para Proveer los Servicios de TI	Eficiencia de las actividades de mantenimiento.	100	157.69	184.15	NA

A continuación se presenta la evidencia revisada por procedimiento, en todos los casos se encontró en cumplimiento. La operación de la CATI es a través de solicitudes de atención como Mesa de Ayuda, para controlar las solicitudes de atención, se utiliza el Sistema de Atención a Usuarios como herramienta tecnológica.

P-SG-CATI-01 Procedimiento para Atención a Usuarios y Soporte de Servicios de TI

Fueron revisados los casos:

1. 58346, de fecha de 15 de agosto de 2011, el servicio está conforme.
2. 57989, de fecha de 8 de agosto de 2011, el servicio está conforme.
3. 57772, de fecha de 28 de julio de 2011, el servicio está conforme.
4. 50434, de fecha de 21 de febrero de 2011, el servicio está conforme.
5. 58867, de fecha de 25 de agosto de 2011, está en proceso en tiempo.

P-SG-CATI-02 Procedimiento para Gestión de las TI y la Infraestructura

Fueron revisados los casos:

1. 54959, de fecha de 3 de junio de 2011, está en proceso y programado para el 19 de septiembre su atención.
2. 54854, de fecha 03 de junio de 2011, este servicio está conforme, corresponde a la minuta 1149.
3. 47319, de 13 de diciembre de 2010, el servicio está conforme.

P-SG-CATI-03 Procedimiento para Proveer los Servicios de TI

Fueron revisados los casos:

1. 58717, de fecha de 23 de agosto de 2011, el servicio está conforme.

2. 56500, de fecha de 30 de junio de 2011, el servicio está conforme.
3. 58041, de fecha de 8 de agosto de 2011, está en proceso y en tiempo.

Administración de la Competencia del Personal

El Manual de Calidad indica que el personal es competente con base a la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia conforme a lo descrito en los perfiles de puesto.

Se revisaron los perfiles de puesto y Reporte Individual de la Evaluación del Desempeño Laboral de los Administradores de Tecnología de Información, Responsable del Área de Seguridad y Servicios de Tecnología de Información, Responsable del Servicio de Telemática y el Coordinador Administrativo de Tecnologías de Información, en todos los casos se identificó cumplimiento con requisitos internos así como con los especificados en la norma ISO-9001:2008. Se verificaron las competencias en el Subsistema de Recursos Humanos y el sistema OnBase.

Revisión por la Dirección - CATI

La Revisión por la Dirección se realiza cada seis meses, siendo la última el 7 de junio 2011. Ésta cubre varias dependencias entre estas la CATI. Fue revisada la información correspondiente a la CATI solamente.

Dentro de la revisión, fueron cubiertos todos los requisitos de la Revisión por la Dirección, incluyendo indicadores de desempeño. Se identificó un requisito de integrar todos los procesos al sistema de gestión de calidad.

Para atraer recursos, la CATI desarrolla proyectos PIFI los cuales son aprobados. Se han entrado a dos proyectos específicos: a) Fortalecimiento de la Capacidad y Competitividad Académica y la Atención Integral al Estudiante y b) Gestión Responsable y Orientada al Desarrollo Humano, además los Directores de Facultad y que ahora ocupan puestos en la Administración Central, proveen recursos.

La promoción de la cultura de la calidad se remonta a años anteriores donde se tiene establecido un código de conducta y tomando muestras de otras áreas que dan servicio, generando modelos de calidad para los servicios que se prestan. Ya con el sistema de gestión de la calidad, se ha desarrollado un crecimiento ya de manera estructurada. Fueron de los primeros en integrarse al sistema de gestión de calidad cuando se hizo la convocatoria.

Compras

Para este proyecto se está revisando solamente la interacción entre la CATI y Dirección General de Finanzas. La Dirección de Finanzas es auditada en otro proyecto.

Para hacer las compras se realizan por licitación y el módulo de adquisiciones del Sistema de Información Institucional. La CATI no hace compras directas.

Fueron revisadas las Requisiciones de Artículos (F-DGF-CGDF-107) /Pedidos (F-DGF-CGDF-110) siguientes: 818/210, Se realiza una evaluación de Proveedores de Consumibles (F-DGF-CGDF-09). Fue revisada la evaluación para Key Química del 23 de agosto 2011.

También se evaluó la licitación 29021002-003-11 para adquisición de tecnología de información y comunicación, licitación que está en proceso, donde se especifican las características de los productos a comprar. Ésta licitación en con recursos de programas PIFI-FOMES.

Para verificar el producto comprado se utiliza (F-DGF-CGDF-105) Formato para la Verificación del Cumplimiento de Requisitos de Artículos Adquiridos por Licitación. Fue revisada la compra de la Licitación 29021002-001-2011.

Centro de Operaciones

En el Centro de Operaciones controlan, a) servicio de datos, b) entrada y salida de/a internet y c) la comunicación a los campus. Éste Centro, tiene tres áreas, a) Comunicaciones, b) Centro de Datos 1 y c) Centro de Datos 2. Está en una instalación poligonal no uniforme, dado que tiene paredes curvas. Se tiene un cluster de máquinas virtuales, además se mantienen conexiones a: a) internet académico, b) E3 Internet (que publica a la UADY), c) Internet 2.

Se ha identificado una no conformidad interna con respecto al desempeño del Centro de Operaciones, para esto se han realizado los siguientes estudios:

- a) Valoración de Infraestructura General Básica del Centro de Datos – Agosto 2011
- b) Evaluación del Situación de las Instalaciones Eléctricas de la CATI/UADY – Junio 2011

Se identificaron medidores de humedad y temperatura los cuales permiten controlar las condiciones de operación del Centro de Operaciones, éstos se encontraban controlados.

Comentarios relacionados con la Facultad de Matemáticas

Centro de Cómputo

Los servicios que se prestan en ésta área son: a) Préstamo de Equipo de Cómputo y Audiovisual, b) Servicios de Impresión, c) Impresión de Constancias de No Adeudo, d) Préstamo de Salas de Cómputo.

El Centro de Cómputo tiene 7 salas, 6 de éstas están preparadas para proyección y una para préstamo a usuarios. Se cuentan con 167 computadoras, 11 para postgrado, más las de administración.

El Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) ha establecido el documento denominado: “Características de Servicios” L-FMAT-CTIC-03, en donde establecen las características de:

- a) Servicios de atención a Usuarios y Soporte de Tecnologías de Información
- b) Servicios de Mantenimiento Correctivo
- c) Servicios de Mantenimiento Preventivo
- d) Servicios del Centro de Cómputo

Para los servicios del Centro de Cómputo, del total 889 servicios de enero a julio 2011, de los cuales, 21 son no conforme.

Para préstamo de equipo de cómputo o sala se utiliza el Sistema de Reservación de Salas de Cómputo (F-FMAT-CTIC-12. Rev.00) que impide que se preste un equipo a dos personas a la misma hora. Para el

préstamo de videoproyectores se utiliza el formulario de Préstamo de Equipo de Cómputo y Audiovisual (F-FMAT-CTIC-18/Rev.02), se evidenciaron los siguientes folios: 5716, 5738, 5752, 5760 y 5765.

Para los servicios de impresión, el usuario puede utilizar el área de servicio de impresión en donde los liberan de la cola de impresión. El servicio de impresión fue previamente pagado en el sistema *Pcounter Administrator*.

Unidad de Servicios Web

El procedimiento donde se especifica la metodología de operación es el P-FMAT-CTIC-12 Procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Aplicaciones Web. El objetivo es Diseñar y desarrollar aplicaciones web para el fortalecimiento de las actividades académicas y administrativas de la Facultad de Matemáticas

Se identifica los siguientes indicadores:

% de Solicitudes Atendidas / Solicitudes Autorizadas al Semestre: 85%

Valor Actual: 100%

Terminar el sistema en el tiempo programado: 90%

Valor Actual: 50% (Universo: 2 sistemas), para mejorar este indicado el 18 de agosto de 2011 se aprobó una Estancia para soporte.

Lo desarrollado ha sido: Sistema de Inscripción al Concurso Anual de Matemáticas del Sureste, con número de solicitud: 02, y el Id de Reporte: BNPZZNLXTD cuyo proyecto es: Página Web del Seminario de Introducción a la Matemática Educativa enlazada al sitio WEB del DME, para este proyecto ya está concluido, se efectuaron las etapas del diseño, incluyendo la validación. Sólo falta registrarlo en el sistema de atención a usuarios.

Centro de Comunicaciones

Los servicios que se prestan en el Centro de Comunicaciones son: a) Servicios de Red, b) Servicio de Red Inalámbrica, c) Servicio de Telefonía, d) Servicio de Internet y e) Bases de Datos Bibliotecarias.

En lo relacionado a la medición de la Satisfacción de los Servicios de la Red Inalámbrica en su computadora, se identifica un 77% de insatisfacción, habiendo tomado una acción que se encuentra en proceso de determinación de causa raíz, para lo cual se contrató un servicio externo de auditoría a la Red de la Facultad de Matemáticas.

El Centro de Operaciones, consta de tres gabinetes y un rack, donde se tienen: Gabinete 1, Compartición de Archivos, DHCP, Proxy y VoIP; Gabinete 2, Intranet, Máquinas Virtuales, Sistema de Almacenamiento, Impresión, Antivirus y Actualizaciones de Windows; Gabinete 3, Servicios de Bases de Datos para el Sistema de Control Escolar; y el rack, CCTV, Monitoreo de Tráfico, FTP y DHCP.

Para el mantenimiento físico del Centro de Operaciones se hace por personal del área de mantenimiento a equipo de cómputo de la facultad, para el caso de mantenimiento lógico, se hace por el Responsable de la Unidad de Comunicaciones.

Las condiciones de humedad y temperatura están siendo controladas de acuerdo a la norma ANSI/TIA/EIA-569-A.

Se identificaron medidores de humedad y temperatura los cuales permiten controlar las condiciones de operación del Centro de Comunicaciones, éstos se encontraban controlados.

Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo

Para registrar las entradas y salidas de los equipos de cómputo recibidos para mantenimiento, se utiliza el Sistema AdminPlus Profesional. Se revisaron los expedientes siguientes:

Entrada/ Salida

3025/3081

2040/3082

3045/3085

3037/3077

Se tienen áreas designadas para entrada, revisión y salida. Se cuentan con equipo electroestático y áreas limpias.

- Una no conformidad se identifica relacionada a la especificación de los documentos para control de la Propiedad del Cliente.

Se tienen multímetros que son autocalibrables y se encontraron en control.

Auditoría Interna

El proceso de Auditoría Interna que está documentado es el P-CIPLADE-CC-03 Procedimiento para llevar a cabo Auditorías Internas. Se tiene un programa de auditoría para todos los procesos certificados o en proceso de certificación de todos los certificados que están siendo analizados durante ésta auditoría externa. Fue mostrado el programa de auditoría F-CIPLADE-CC-09, Rev:04, así como se mostró el plan de auditoría AI11-FMAT-02 (F-CIPLADE-CC-10) del 23 al 30 de mayo 2011.

Fue revisado el Reporte Auditoría AI11-FMAT-02, No Conformidades: 6. Éste reporte incluye las siguientes áreas: Unidad de Extensión, Unidad de Servicios Web, Secretaría Administrativa, Centro de Cómputo, Laboratorio de Mantenimiento a Equipo de Cómputo, Unidad de Comunicaciones y Dirección. El caso del área Unidad de Extensión, está fuera del alcance de éste certificado y por lo tanto, las no conformidades aplicables son 5.

El total de las cinco no conformidades, tres están cerradas y dos han sido reprogramadas por causas justificadas, las cuales se encienden en proceso de cierre.

La auditoría fue concluida el 30 de mayo de 2011. Las acciones correctivas fueron documentadas dentro de los quince días hábiles que indica el procedimiento de auditorías internas.

El equipo auditor incluyendo el experto técnico que auditó el SGC demostró ser competente y no auditó su propio trabajo.

Acciones Correctivas

Se controla a través del Procedimiento de Acciones Correctivas: P-CIPLADE-CC-04 Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas. Los folios revisados fueron: AC-FMAT-CTIC-008, AC-FMAT-CTIC-009, AC-FMAT-CTIC-010, AC-FMAT-CTIC-011 y AC-FMAT-ASGC-01. Se da cumplimiento con lo especificado en el procedimiento y lo requerido en la norma ISO-9001:2008

Acciones Preventivas

El procedimiento con el que se controlan las acciones preventivas es P-CIPLADE-CC-05 Procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas. Las acciones preventivas que se revisaron son:

AP11-FMAT-CTIC-001 En proceso, en tiempo

AP11-FMAT-CTIC-002 - cerrada

AP11-FMAT-CTIC-003 – En proceso, en tiempo

AP11-FMAT-CTIC-004 - cerrada

Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se lleva a cabo dos veces al año, la última revisión (2011-02-1/1) fue el 16 de junio de 2011.

Se han cubierto los siguientes temas:

- a) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- b) Resultados de Auditorías
- c) Retroalimentación del usuario.
- d) Desempeño de procesos y conformidad del servicio.
- e) Estados de acciones correctivas y preventivas
- f) Cambios que podrían afectar al SGC
- g) Recomendaciones para mejora.

Los incisos c), d) y e) fueron presentados para Centro de Cómputo, Unidad de Servicios Web, Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

La Dirección de la Facultad está identificando al SGC como una herramienta para resolver problemas orientando al servicio de la Facultad.

A través de juntas de trabajo generales con los profesores y alumnos se promueve la cultura de calidad y las mejoras que se han hecho. Se está desarrollando un Plan de Trabajo 2011 para implantación y las demás áreas no involucradas en el alcance del SGC ya están solicitando integrarse.

Los recursos se obtienen a través ingresos propios, PIFI y presupuesto general (provisto por Rectoría), y a través de reuniones con el grupo responsable es como se determina la asignación de recursos.

Para comunicarse internamente, utilizan el correo electrónico y con minutas y visitas a áreas de trabajo.

Compras

En el proceso de Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos, se tiene el Procedimiento Para Compras no Licitadas P-FMAT-SAD-01, Rev 2, 13 de junio 2011. En el M-DGF-CGDF-03 de la Dirección General de Finanzas establece criterios de selección y evaluación de proveedores, para la selección de proveedores es de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Precio
- b) Oportunidad de entrega
- c) Mayor tiempo de garantía

Para evaluar los productos y servicios se hacen semestralmente considerando el 50% de los proveedores con 5% de muestras aleatorias, el otro semestre se evaluará el 50% restante de los proveedores.

Para realizar una compra, el solicitante requisita la “Solicitud de Cotización o Compra” F-FMAT-SAD-01, donde posteriormente se analiza y se elabora la Solicitud de Compra que se entrega al proveedor, se realiza la compra y se verifica el producto comprado.

- Se identifican dos no conformidades es éste proceso, favor de revisar sección de no conformidades.

Fueron revisadas siete solicitudes de cotización o compra (6 de abril 2011, 17 de mayo 2011 y 24 de mayo 2011, 1 de abril 2011, 6 de abril 2011 y 9 de mayo 2011, 2 de junio de 2011), donde fue identificada una no conformidad.

Los proveedores evaluados son:

Proveedor	%	Periodo de Evaluación
Electrónica STEREN	100	Semestre 1 /2011
Papelería FARAHA		No le corresponde la evaluación según criterios para Semestre /2011, no se hizo compras en el semestre 2/2010.
Newark	100	Semestre 1 /2011
Casa Fernández del Sureste	93.3	Semestre 1 /2011
Tarconis Comunicaciones SA CV	100%	Semestre 1 /2011

Competencia del Personal

El Centro de Tecnologías de Información y Comunicación de la Facultad de Matemáticas de la UADY, tiene establecido un Catálogo de Puestos donde se indican la Descripción Genérica, las Funciones y el Perfil del Puesto de quienes integran el CTIC. Fueron revisaron los puestos siguientes:

- 1. Responsable de la Unidad de Soporte Técnico y de Desarrollo de Sistemas del Centro de Cómputo.
- 2. Secretaria del Centro de Cómputo
- 3. Responsable de la Unidad de Comunicaciones
- 4. Responsable del Área de Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo del Laboratorio
- 5. Responsable del Laboratorio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo

En todos los casos se identificó competencia del personal.

No Conformidades de la auditoria anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoría Número</u>	<u>Clausula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Evidencia de Implementación efectiva</u>

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

No Conformidades con acciones correctivas aún en proceso están descritas en la sección de No Conformidades.

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

No Conformidades con acciones correctivas no efectivas están descritas en la sección de No Conformidades.

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> <u>M/I</u>
46404-A	4.2.1 FMAT	1	Requerimiento: Los requisitos de la documentación establece en 4.2.1.d) que se requieren los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. No Conformidad: No se identificaron los documentos necesarios de 1 de 10+ procesos. Evidencia: Procedimiento para controlar la propiedad del cliente en el Laboratorio de Mantenimiento a Equipo de Cómputo del Centro de Tecnología de Información y Comunicación de la Facultad de Matemáticas de la UADY.	I
46404-A	4.2.3 FMAT	1	Requerimiento: El Procedimiento para llevar a cabo el Control de Documentos (P-CIPLADE-CC-01) señala en el punto 5.3.1 que el Coordinador de Documentos revisa el documento interno apoyándose en la Guía Técnica para Elaborar y Modificar Procedimientos, GT_CIPLADE-CC01, y si al revisar el documento interno encuentra alguna anomalía lo regresa al elaborador de documento para su corrección. No Conformidad: En la Facultad de Matemáticas, fue identificado un documento de más de 20 auditados con un error en el nombre de un registro. Evidencia: El procedimiento de compras no licitadas P-FMAT-SAD-C revisión 02, hace referencia en la sección de control de registros que F-FMAT-SAD-01 se denomina "Solicitud de Cotización, Autorización Compra" cuando debe de referirse a este como "Solicitud de Cotización o Compra"	I
46404-A	7.4.2 FMAT	1	Requerimiento: El procedimiento P-FMAT-SAD-01, revisión 02, indica en el punto 5, Tarea 2.2 que el Usuario entrega al responsable operativo de compras el formato debidamente llenado y firmado incluyendo exactamente las características o modelo del producto deseado en su caso, la página de internet con la información del mismo. No Conformidad: Se identificó que 3 de 7 Solicitudes de Cotización o Compra, no especifican la unidad de compra. Evidencia: Solicitudes: 1 de abril 2011, 6 de abril 2011 y 9 de mayo 2011.	I

Auditoría Número	Cláusula Número	Número	Descripción de la No Conformidad (Requerimiento, No Conformidad, Ubicación, Evidencia, Justificación)	Categoría M/I
46404-A	6.4 CATI	1	Requerimiento: ISO-9001:2008 requiere que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. No Conformidad: Dos áreas de trabajo más de cinco revisadas no presentan espacios físicos adecuados Evidencia: CATI-Áreas de Tutores Técnicos 1 y 2 <i>Nota: Para referencia consultar ISO 9241-5:1998 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 5: Workstation layout and postural requirements</i>	I

M = Mayor

I = Menor

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

Matriz de Auditoría

Sitio auditado:	Facultad de Matemáticas – CTIC	Fechas de auditoría: 22-AUG-11 - 24-AUG-11 2.25 día(s) auditor
Dirección:	Periférico Norte Tablaje 13615 Apartado Postal 172 Cordomex Junto a local del FUTV Mérida, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga

Borrar la fila de la cláusula 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
Procesos auditados																							
Diseño y Provisión del Servicio	Y	I	Y	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	Y	Y	Y	Y	Y	Y								Y		Y	Y
Acciones Correctivas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y								Y		Y	Y
Acciones Preventivas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y								Y		Y	Y
Revisión por la Dirección FMAT.CTIC	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y							Y	Y		Y	Y
Compras FMAT	Y	I	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y			I			Y	Y	Y	Y	Y
Admón. Comp. Personal	Y	Y	Y	Y	Y	Y			Y	Y									Y				Y
Número Total de No conformidades por Cláusula:	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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

Matriz de Auditoría

Sitio auditado:	Centro de Operaciones	Fechas de auditoría: 22-AUG-11 - 22-AUG-11 0.25 día(s) auditor
Dirección:	Ave. Itzaes No. 490 x 59 Col. Centro Mérida, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga

Borrar la fila de la cláusula 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
Procesos auditados																							
Admón. de Infraestructura	Y	Y								Y	Y												
Planificación del Servicio	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y					Y	Y	Y	Y	Y	Y
Provisión del Servicio	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y				Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
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

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

M = NC mayor

I = NC menor

Matriz de Auditoría

Sitio auditado:	Rectoría – Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	Fechas de auditoría: 22-AUG-11 - 22-AUG-11 0.5 día(s) auditor
Dirección:	Calle 60 No. 491-A x 57 Col. Centro Mérida, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga

Borrar la fila de la cláusula 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
Procesos auditados																							
Auditorías Internas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y							Y	Y	Y	Y	Y
Acciones Correctivas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y							Y	Y	Y	Y	Y
Acciones Preventivas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y							Y	Y	Y	Y	Y
Revisión por la Dirección CATI	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y							Y	Y	Y	Y	Y
Número Total de No conformidades por Cláusula:	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

Matriz de Auditoría

Sitio auditado:	Secretaría General - Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Fechas de auditoría: 25-AUG-11 - 26-AUG-11 2.0 día(s) auditor
Dirección:	Av. Itzáes No. 499 x 59 y 59-A, Planta Alta Mérida, México	Equipo Auditor: Magdiel Martinez Quiroga

Borrar la fila de la cláusula 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
Procesos auditados																							
Provisión del Servicio	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	I	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Compras	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y	Y	Y	Y			Y				Y	Y	Y	Y
Administración de la Competencia del Personal	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		Y	Y										Y			Y
Número Total de No conformidades por Cláusula:	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	1	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 Matriz 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	0	I,I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	I	0	0	0	I	0	0	0	0	0	0	0
S6																							
S12																							
S18																							
S24																							
S30																							
Renovación																							
Número total de No conformidades por cláusula:	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

MUESTRA A

Los siguientes representantes de la Universidad Autónoma de Yucatán fueron entrevistados y proporcionaron información, incluyendo evidencia de implementación del Sistema de Gestión:

Numero Total de Turnos ____1____ Turnos Rotativos? ☐ Y
☒ N

<u>Nombre</u>		<u>Departamento y Puesto</u>	<u>Turno</u>
Paulina Martínez	CIPlaDe	Administración del SGC	
Carmen Díaz	CATI	Responsable de Gestión de TI	
Carmen Denis	CATI / Centro de Operaciones	Responsable de Servicios de Telemática	
Israel Novelo Zel	CATI	Responsable del Área de Seguridad y Servicios de Tecnología de Informació	
Mario Gutiérrez	CATI	Responsable del Área de Estandarización de Servicios de Tecnología d	
Físico Juan Antonio Herrera Correa	CATI	Coordinador Administrativo de Tecnologías de Informaci	

MUESTRA A

Los siguientes representantes de la Universidad Autónoma de Yucatán fueron entrevistados y proporcionaron información, incluyendo evidencia de implementación del Sistema de Gestión:

Numero Total de Turnos ____1____ Turnos Rotativos? ☐ Y
☒ N

<u>Nombre</u>	<u>Departamento y Puesto</u>	<u>Turno</u>
Sergio Aguilar	CATI Administrador de TI	
Carmen Díaz	CATI Responsable de Gestión de TI	
Carmen Denis	CATI / Centro de Responsables de Servicios de Telemática	
Israel Novelo Zel	CATI Responsable del Área de Seguridad y Servicios de Tecnología de Información	
Mario Gutiérrez	CATI Responsable del Área de Estandarización de Servicios de Tecnología de Información	
Físico Juan Antonio Herrera Correa	CATI Coordinador Administrativo de Tecnologías de Información	
Sergio Aguilar Erosa	CATI Administrador de Tecnologías de Información	
Marco Cervera	CATI Administrador de TI	
Wilberth Pérez	CATI. Área de Tutores Técnicos: Administrador de TI	
Marcos Baeza	CATI. Área de Tutores Técnicos: Becario	
Yesli Lara Peniche	CATI. Área de Tutores Técnicos: Administrador de TI	
Lilia González	CATI. Área de Tutores Técnicos: Becario	
Mario Andrade	CATI. Área de Tutores Técnicos: Becario	

MUESTRA A

Los siguientes representantes de la Universidad Autónoma de Yucatán fueron entrevistados y proporcionaron información, incluyendo evidencia de implementación del Sistema de Gestión:

Numero Total de Turnos ____1____ Turnos Rotativos? ☐ Y
☒ N

<u>Nombre</u>	<u>Departamento y Puesto</u>	<u>Turno</u>
Elías Gutiérrez	CATI. Área de Tutores Técnico: Becario – Apoyo Aplicaciones Web	
Enrique Solís	CATI. Área de Tutores Técnico: Administrador de Tecnología de Información Aplicaciones Web	
Emmanuel Serrano Piña	CATI. Área de Tutores Técnico: Administrador de Tecnología de Información de Servicios de Infraestructura y Telemática	
Aurora Cinta Güendulain	CATI. Administrador de Tecnología de Información (responsable de compras de recursos humanos).	
Angel Andrés Arroyo Herrera	CATI Administrador de Tecnologías de Información -B	

MUESTRA A

Los siguientes representantes de la Universidad Autónoma de Yucatán fueron entrevistados y proporcionaron información, incluyendo evidencia de implementación del Sistema de Gestión:

Numero Total de Turnos ____1____ Turnos Rotativos? ☐ Y
☒ N

<u>Nombre</u>		<u>Departamento y Puesto</u>	<u>Turno</u>
Fernando Cobá	FMAT	Responsable del SGC	
Gavino Díaz	FMAT.CTIC	Responsable del –Centro de Cómputo	
Marisela Sosa	FMAT.CTIC	Recepcionista del Centro de Cómputo	
Rodrigo Esparza Sánchez	FMAT.CTIC	Responsable de la Unidad de Servicios Web	
Sergio Antonio Cervera Loeza	FMAT.CTIC	Responsable de la Unidad de Comunicaciones	
María del Carmen Zozaya Ayuso	FMAT.CTIC	Responsable del Área de Laboratorio de Mantenimiento de Equipos de Cómputo	
Ernesto Solís	FMAT.CTIC	Encargado de Mantenimiento Preventivo del Área de Laboratorio de Mantenimiento de Equipos de Cómputo	
Martha Escalante	FMAT.CTIC	Secretaria del Área de Laboratorio de Mantenimiento de Equipos de Cómputo	
Gabriela Tamayo Ceh	FMAT.CTIC	Responsable de Soporte Técnico del Centro de Cómputo y Auditora Interna (Responsable de , AC y AP)	
Luci del Carmen Torres Sánchez	FMAT.	Directora	
Miguel Serrano	FMAT	Responsable Operativo de Compras	
Isela Rosado	FMAT	Responsable de Patrimonio	
Celia Beatriz Villanueva Novelo	FMAT	Secretaria Administrativa	