



Auditoría No. 3	Fecha de Auditoría Del 10 al 13 de marzo de 2008		Área Auditada: Administración central de la UADY
	Fecha de reunión de apertura 10 de marzo de 2008	Fecha de reunión de cierre 14 de marzo de 2008	
Fecha de elaboración del reporte de auditoría: 14 de marzo de 2008			
Nombre y código del documento a auditar: Todos lo que forman parte del sistema de calidad			Total de auditados: 93
Equipo auditor:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Carmen Díaz Novelo (Auditor líder) 2. Armando Ernesto Burgos Amaya 3. Brenda Gómez Ortégón 4. Edith Rosario Coello Cervera 5. Eduardo José Ruz Hernández 6. Graciela Pastrana Contreras 7. Guadalupe Oyuki Loo Collí 		<ol style="list-style-type: none"> 8. Ligia Ancona Martínez 9. Luís Jorge Gómez Pérez 10. Olga María Caamal Hoyos 11. Lizbeth Estrada Osorio 12. Rosa María González Domínguez 13. Silvia Medina Campoy 14. Luis Interian Mendicutti 15. María Ortega Horta 	

Folio.	Descripción de la No Conformidad	Punto de la norma ISO 9001:2000	No Conformidad	
			Mayor	Menor
37	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.3 inciso b) establece que se debe asegurar que las versiones pertinentes de los documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad se encuentren disponibles en los puntos de uso, para prevenir su uso no intencionado, sin embargo la versión de los documentos existentes en el sitio www.calidad.uady.mx no corresponden a los documentos que fueron auditados en todos los procesos.	4.2.3	X	
38	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.4 indica que los registros deben establecerse, mantenerse e identificarse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, sin embargo el formato llamado "cuestionario para evaluar los servicios de llenado de la hoja estadística en línea", del departamento de servicios escolares, no se encuentra registrado en el sistema de gestión de la calidad.	4.2.4	X	
39	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 6.3 b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio; sin embargo no se encontró evidencia de acciones que prevengan el	6.3	X	



	<p>daño a los siguientes equipos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servidor de la oficina de egreso y titulación.• Servidor del departamento de servicios escolares. <p>Además en las áreas de servicio de las bibliotecas se encontró que no funcionan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tres equipos de cómputo de la biblioteca del campus de ciencias sociales,• dos equipos de la biblioteca del campus de ciencias biológicas y agropecuarias,• un equipo de la Escuela preparatoria 1 y;• tres equipos del área de alumnos del campus de ingeniería. <p>Así mismo no se encontraron especificadas las rutas de evacuación de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Departamento de servicios escolares.• Biblioteca del CIR-Sociales.			
40	<p>La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, sin embargo no se encontró evidencia del cumplimiento a este requisito en los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recursos materiales, financieros y humanos (procedimiento de capacitación).• Ingreso.• Permanencia.• Servicios bibliotecarios en las bibliotecas de:<ul style="list-style-type: none">○ Cir-sociales.○ Facultad de arquitectura.○ Ciencias biológicas y agropecuarias.	8.3	X	
41	<p>La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 8.4 establece que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua. Sin embargo no se encontró evidencia del seguimiento y medición de Satisfacción del cliente en las bibliotecas de economía, psicología, arquitectura y Cir-sociales.</p> <p>Así mismo no se encontró evidencia del análisis de las tendencias de los procesos en el área de capacitación y en los procesos de ingreso y permanencia.</p>	8.4	X	



Conclusión del Equipo Auditor

Recomendaciones para la mejora:

El equipo auditor recomienda:

- Que la información que genera el departamento de servicios escolares (base de datos electrónicas de alumnos aceptados e inscritos en formato compatible con los otros sistemas), se proporcione a las áreas que requieran la información para el desempeño de sus procesos (sistema bibliotecario, coordinación administrativa de tecnologías de información, coordinación de educación superior y medio superior, coordinación general de desarrollo financiero, entre otras).
- Reforzar los medios de comunicación y difusión del formato "aviso de auditoría", con el personal que será auditado, debido a que al auditar los procesos de ingreso, permanencia y la biblioteca central, algunos auditados mostraron desconocimiento de cuales son los criterios de auditoría, que se revisarían durante este proceso.
- Reforzar la capacitación del personal para llevar a cabo la documentación y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas, de mejora y servicio (producto) no conforme.
- Difundir los planes de contingencia existentes en la institución.
- Revisar la redacción del indicador del "*procedimiento de selección y evaluación de proveedores*" del proceso de Recursos Materiales, Financieros y Humanos.
- Que en el proceso de ingreso se usen medios electrónicos con acceso controlado para disminuir la incidencia de extravío de los catálogos impresos de matrícula que se envían a las Dependencias con el fin de optimizar recursos e insumos.
- Proporcionar la capacitación al nuevo personal en el sistema de Gestión de la calidad y específicamente en los procedimientos del proceso que apoyará dicho personal.
- Que en las instalaciones pertenecientes a la Universidad, alejadas de la ciudad se cuente con personal capacitado para proporcionar primeros auxilios.

M.D.O. Juan de Dios Pérez Alayón
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo
AUDITOR LIDER



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

REPORTE DE AUDITORÍA

Hoja: 4 de 4

Reciben el reporte de auditoría:

C.P. Aureliano Martínez Castillo
REPOSABLE DE ÁREA

Dr. Carlos Echazarreta González
REPOSABLE DE ÁREA

CP Manuel Escoffié
REPOSABLE DE ÁREA

Fis. Juan Antonio Herrera Correa
REPOSABLE DE ÁREA

Ing. Civ. Carlos Alcocer Selem
REPOSABLE DE ÁREA

M.L.S. Alberto Arellano Rodríguez
REPOSABLE DE ÁREA