



<b>Auditoría No. 4</b>	<b>Fecha de Auditoría</b> Del 2 al 7 de julio de 2008		<b>Área Auditada:</b> Administración central de la UADY
	<b>Fecha de reunión de apertura</b> 2 de julio de 2008	<b>Fecha de reunión de cierre</b> 7 de julio de 2008	
<b>Fecha de elaboración del reporte de auditoría:</b> 07 de julio de 2008			
<b>Nombre y código del documento a auditar:</b> Todos lo que forman parte del sistema de calidad			<b>Total de auditados:</b> 74
<b>Equipo auditor:</b> 1. Carmen Díaz Novelo (Auditor líder) 2. Armando Ernesto Burgos Amaya 3. Graciela Pastrana Contreras 4. Guadalupe Oyuki Loo Collí 5. Luís Jorge Gómez Pérez 6. Olga María Caamal Hoyos		7. Lizbeth Estrada Osorio 8. Rosa María González Domínguez 9. Silvia Medina Campoy 10. Luis Interián Mendicutti 11. Aurora Cinta Guendulain (AIF) 12. Miriam Soberanis Villa (AIF) 13. Katia Toledo Lugo (AIF) 14. María Ortega Horta	

Folio.	Descripción de la No Conformidad	Punto de la norma ISO 9001:2000	No Conformidad		
			Mayor	Menor	
52	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.3 inciso a) establece que aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. Sin embargo se encontró lo siguiente:	4.2.3		X	
	Procedimiento P-DGF-CGDF-06 Administración de bienes muebles.				Debido a que se encontró diferencias entre el procedimiento documentado y el implementado.
	Procedimiento P-DGDA-CSB-06 Registrar los equipos adquiridos por la Coordinación de Servicios Bibliotecarios.				Debido a que no se delimita el alcance de este procedimiento con el procedimiento de Compras del SGC de la Dirección de Finanzas y no está comunicado a todos los actores, se requiere la revisión de los actores en el procedimiento.
53	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.3 inciso g) establece que se debe prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón, Sin embargo se encontró lo siguiente:	4.2.3		X	



	<b>Sitio</b>	<b>Hallazgo</b>			
	Biblioteca del campus de ciencias sociales	Uso del formato F-DGDA-CSB-12 con una versión anterior a la vigente.			
	contaduría y administración				
	CIR Sociales	Uso de papeletas			
	F. Derecho				
	CIR Sociales				
	F. de Economía	Formato centro bibliográfico informático			
	F. de Economía				
54	<p>La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.3. d) establece que la organización debe asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; Sin embargo se encontró lo siguiente: Las versiones de los procedimientos de los procesos de Servicios Bibliotecarios y Recursos Financieros, Materiales y Humanos utilizada por el personal no es la vigente y no coincide con los documentos del portal WEB.</p>		4.2.3	X	
55	<p>La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.4 indica que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, sin embargo, en el proceso de servicio social los nombres de los formatos F-DGDA-CAADE-04, F-DGDA-CAADE-05 y F-DGDA-CAADE-06 y F-DGDA-CAADE-07 no coinciden con los documentados en su procedimiento. No se encontró evidencia objetiva de la identificación y recuperación del inventario en la biblioteca de la Facultad de Psicología.</p>		4.2.4		X
56	<p>La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 5.5.3 establece que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, sin embargo en el área del Departamento de Salud, no se mostró evidencia objetiva del conocimiento de la documentación general de los procesos (documentos externos y manual del usuario del subsistema de salud) y en la biblioteca de la Facultad de Derecho el 40% del personal (Encuesta de satisfacción y procedimientos).</p>		5.5.3		X



57	<p>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 del cumplimiento ya que en la biblioteca de contaduría y administración han recibido quejas de los usuarios al no contar con espacios de aprendizaje (cubículos). Biblioteca de la Facultad de Derecho y Facultad de Psicología, el arco magnético no funciona. Dirección de Finanzas se encontró instalación eléctrica en malas condiciones, que pone en riesgo la documentación. En la Facultad de Derecho existen fallas en el acceso al Sistema SISBI. No se cuenta con señalización apropiada en los procesos:</p>	6.3	X	
	<p>Dirección General de Finanzas Departamento de salud Facultad de Derecho Facultad de Psicología Facultad de Economía Coordinación General de educación media superior y superior</p>	No están señalados: las rutas de evacuación y los extinguidores.		
58	<p>La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 7.5.4 establece que la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma, e identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto; sin embargo en la biblioteca de la Facultad de Derecho no se mostró evidencia del control y protección de la propiedad del usuario al no identificar los objetos bajo resguardo, con la observación del incumplimiento en tres casos.</p>	7.5.4		X
59	<p>La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 7.5.5 establece que la organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección; sin embargo en la biblioteca de la Facultad de</p>	7.5.5		X



	Derecho se encontraron libros en mal estado en la sección de hemeroteca.			
60	La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 8.2.1 establece que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización y determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información; sin embargo en los procedimientos para dar mantenimiento correctivo al software y hardware por la CSB en los equipos del Sistema bibliotecario no se mostró evidencia objetiva de la satisfacción del cliente interno(personal de las bibliotecas).	8.2.1		X
61	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 el proceso de Recursos Financieros, Materiales y Humanos y en las bibliotecas de las Facultades de Derecho, Economía y Psicología.	8.3	X	
62	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 análisis de la información relativa al seguimiento del desempeño en el proceso de Servicios Bibliotecarios.	8.4		X
63	La norma ISO 9001: 2000 en la cláusula 8.5.2 establece que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, sin embargo no se encontró evidencia del cumplimiento de este requisito en la biblioteca de la Facultad de Derecho.	8.5.2		X



### Conclusión del Equipo Auditor

#### Recomendaciones para la mejora:

El equipo auditor recomienda:

- Reforzar el conocimiento del sistema de gestión de la calidad con el personal de las áreas.
- Dar seguimiento al mantenimiento de las instalaciones y equipo: edificios, aires acondicionados, instalaciones eléctricas y equipos de cómputo y proporcionar la documentación de planes existentes a las áreas involucradas.
- Dar seguimiento a los cambios y/o modificaciones a los distintos formatos del SGC.
- Realizar una auditoría de seguimiento a los documentos del SGC y al procedimiento de auditorías por algún asesor previo a la auditoría externa.
- Que la Coordinación General de Planeación, Evaluación y Gestión y las Direcciones Generales establezcan las instrucciones y tiempo para la aprobación de las acciones preventivas, correctivas y el producto no conforme ya que se encuentran pero no están aprobadas.
- Proporcionar capacitación para determinar la diferencia entre acción correctiva y producto no conforme.
- Elaborar un plan de mantenimiento a equipos de aire acondicionado en todas las áreas dentro del alcance del SGC.
- Utilizar un mecanismo automatizado para proporcionar a los usuarios información de dudas y quejas para el proceso de Selección de Aspirantes de Educación Superior.
- Dar a conocer al personal la importancia de resguardar su evidencia de capacitación y enviarla a la coordinación General de Recursos Humanos.
- Guardar evidencia de la competencia y requisitos de administradores de pruebas en el procedimiento de Selección de aspirantes de educación media superior y de los instructores en el procedimiento de Formar competencias laborales en el personal del Sistema Bibliotecario.

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