



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
01	La clausula 7.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de servicios, sin embargo se detecta un incumplimiento en el calendario de pagos (F-DGF-CGDF-48), en el mes de mayo, del día 28, pagándose los días 29 y 30	Mercedes Cárdenas Ruiz Ivett Parra Arceo C.P. Aureliano Martínez	11 de junio de 2007	18 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
02	El instructivo para llevar a cabo el registro describe cuales son los documentos y formatos oficiales que deberán emplearse durante dicho proceso, sin embargo durante el registro de aspirantes que se llevo a cabo durante el periodo del 12 al 15 de marzo, se agotaron las hojas de registro de la instancia evaluadora externa (IEE), ocasionando que aproximadamente 300 personas se registraran en fechas posteriores a las establecidas en la convocatoria.	Brenda Gómez Ortegón	Un mes previo a la fecha de registro del proceso 2008	Un mes previo la fecha de registro del proceso 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
03	En el proceso del año anterior, en una sede de administración de pruebas, las autoridades de la misma publicaron listas de aspirantes no actualizadas. Por lo anterior algunos sustentantes se presentaron a espacios de administración de pruebas a los cuales no estaban asignados.	Coordinadores de administración de pruebas	Un día antes de la administración de pruebas (11 de mayo de 2007)	El mismo día	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
04	Los formatos de apoyo para el conteo de materiales estaban elaborados de manera tal que no facilitaba el registro de las diversas versiones de cuadernillos a recibir.	Responsable operativo	12 de junio de 2007	12 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
05	La clausula 6.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la	Mario Gutiérrez	17 de enero 207	31 de enero 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, sin embargo se detectó en el uso del sistema de aplicaciones por parte del personal, problemas de funcionalidad cuando sus computadoras han estado conectadas por periodos de tiempo largos en Servidor de acceso al servidor de aplicaciones desde internet (common Secure Gateway)					
06	La clausula 6.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, así mismo los requisitos de infraestructura establecidos en el documento de políticas indica que se requiere contar con climatización en los sitios de Telecomunicaciones, sin embargo se detectó que el aire acondicionado del pasillo que proporciona servicio de climatización a los equipos servidores estaba goteando y operando a niveles de fuera del rango requerida en esa área de 16 a 22 grados.	Juan Antonio Herrera Carmen Denis Polanco	2 de abril de 2007	15 de agosto de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
07	Procedimiento de validación y emisión de certificados, títulos, diplomas y grados académicos, especifica que se debe cotejar que toda la información en los documentos sea correcta, sin embargo se presentó error en los datos al imprimir el título de licenciatura.	Dulce Canto Sergio Aguilar	28 de mayo de 2007	28 de mayo de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
08	La cláusula 8.2.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe, medir la información relativa a la percepción del cliente, sin embargo no se encontró la evidencia de la satisfacción del cliente.	Sergio Aguilar Erosa	28 de mayo de 2007	28 de mayo de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
09	La norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 inciso C) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, sin embargo, el manual de políticas administrativas financieras y el manual del usuario para la elaboración de informes financieros, no cuentan con el apartado de control de cambios establecido en el procedimiento para control de documentos.	Ricardo Polanco	25 de junio de 2007	26 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
10	La cláusula 4.2.3. inciso d) de la norma ISO 9001:2000 establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, sin embargo el manual de uso para el sistema de titulación y registro profesional, no se encontró en los puntos de uso.	Mildred Avilés y Montero	26 de junio de 2007	26 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
11	La cláusula 5.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización, sin embargo de una muestra de personas entrevistadas no la	Psic. Verónica Cortes Navarrete	9 de julio 2007	9 de julio 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	conocen ni la entienden.					
11	La cláusula 5.3 d) de la norma ISO 9001:2000 establece que las política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización, sin embargo de una muestra de 90 personas entrevistadas, 55 no la conocen ni la entienden.	CP. Rosalinda Ordoñez Febles	6 de julio de 2007	6 de julio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
12	La cláusula 6.3 a) de la norma ISO 9001:2000 establece que organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, sin embargo no existe un programa de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.	Sergio Aguilar Erosa	2 de abril 2007	15 de agosto de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
13	La Cláusula 6.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio para los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, sin embargo se detecto que no funciona el arco magnético de seguridad para la detección de sustracciones del acervo en las bibliotecas de Psicología y Arquitectura.	J. Alberto Arellano	Julio de 2007	Septiembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
14	Durante el proceso de auditoría el auditado no mostró el documento solicitado por el auditor, sin embargo este si existe y es el resultado de una acción preventiva por lo que se cancela dicha conformidad.	Cancelada	Cancelada	cancelada	Cancelada	Cancelada



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
15	La cláusula 7.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto infraestructura, sin embargo no se encuentra establecido ni documentado la forma específica del tratamiento de la encuadernación del acervo documental en el sistema bibliotecario.	Armando Burgos Amaya	Julio de 2007	Julio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
16	La cláusula 7.5.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, sin embargo en la biblioteca de la facultad de química no se están aplicando las normas de uso vigentes del sistema bibliotecario.	J. Alberto Arellano Dino Cauich Pool	7 de mayo de 2007	18 de junio de 2007	Cancelada	Cancelada
17	La cláusula 8.2.1 de la norma ISO 9001.2000 establece que la organización debe medir la información relativa a la percepción del cliente, sin embargo no se encontró evidencia de la medición de la satisfacción del cliente en los procesos de ingreso, permanencia, egreso y administración de recursos financieros.	C.P. Rosalinda Ordóñez Febles	5 de julio de 2007	9 de julio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
18	La cláusula 8.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se controla para prevenir su uso o entrega no intencional, no obstante no se encuentran registros que evidencie el tratamiento de los productos no conformes de los procesos de servicios bibliotecarios, tecnologías de información,	Carlos Alcocer Selem	30 de junio de 2007	30 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	administración de los recursos financieros, materiales y humanos, ingreso, permanencia y egreso.					
18a	La cláusula 8.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso y entrega no intencional, no obstante no se encontró el registro que evidencie el tratamiento del servicio no conforme en el proceso de egreso y titulación.	Mildred Avilés y Montero	26 de junio de 2007	26 de junio de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
19	La cláusula 7.5.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe llevar a cabo cuando sea apropiado la identificación del producto, en este caso la matrícula es un medio de identificación, así mismo el procedimiento para llevar a cabo la matriculación establece en la sección de políticas que ningún alumno de la UADY deberá tener dos números de matrícula sin embargo durante la revisión de la base de datos del sistema de control escolar central se detectó que el alumno egresado Geovani Solís Rodríguez tenía dos números de matrícula diferentes dado de alta en el sistema.	Ing. civil Carlos Alcocer Selem	Julio de 2007	Septiembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
20	La cláusula 4.2.3. de la norma ISO 9001:2000 establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que	Omar Chiyeán Juan Antonio Herrera Correa	26 de Noviembre de 2007	14 de diciembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, sin embargo el personal de la coordinación hace referencia a documentos del sistema de gestión de calidad, desde dos lugares diferentes.					
20	La Norma ISO 9001-2000 en el punto 4.2.3 inciso d) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, sin embargo se encontró en Antropología, Contaduría y Administración, Economía, Preparatoria 2 y Química documentación que no está dada de alta en el SGC.	Armando Burgos Amaya Hilda Novelo Pérez Alberto Arellano Rodríguez	Enero 2008	Diciembre de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
20	La Norma ISO 9001-2000 en el punto 4.2.3 inciso d) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse, sin embargo se encontró en Contaduría y Administración, documentación que no está dada de alta en el SGC.	Lic. Eduardo Ruz Hernández	03 de abril de 2008	04 de abril de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
21	La Norma ISO 9001: 2000 en el punto 4.2.4 establece que la organización debe asegurarse de que los registros deben estar identificados; sin embargo se encontró que en la facultad de Ciencias Antropológicas existen dos formatos diferentes con el mismo código F-DGDA-CSB-12.	Armando Burgos Amaya Hilda Novelo Pérez Alberto Arellano Rodríguez	Enero 2008	Diciembre 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
22	La Norma ISO 9001: 2000 en el punto 5.5.3 establece que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro	Alberto Arellano Rodríguez	Enero 2008	Abril 2009	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad; sin embargo se evidenciaron incumplimientos en Economía y CIR-Sociales.					
23	La Norma ISO 9001-2000 en el punto 6.3 inciso a) y b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacio de trabajo, los servicios asociados, equipo para los procesos (tanto hardware como software), sin embargo se observaron incumplimientos en CIR-Sociales, Contaduría y Administración, Ciencias Antropológicas, Arquitectura, Economía, Preparatoria 1, Psicología, Preparatoria 2, Campus Oriente-Unidad Tizimín, Química, Ingeniería Química	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario  Alberto Arellano Rodríguez  Juan de Dios Pérez Alayón	Febrero de 2008	Marzo de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
23	La norma ISO 9001:2000 en el punto 6.3 inciso a) y b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacios de trabajo, los servicios asociados equipo para los procesos (tanto hardware como software) sin embargo se observó lo siguiente: cuentan con 16 climas de los cuales diez no funcionan y seis requieren de mantenimiento.	Lic. Eduardo Ruz Hernández	16 de mayo de 2008	16 de mayo de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
24	La cláusula 7.5.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. Durante la auditoría interna se detectó que algunos materiales documentales en las bibliotecas no presentan evidencia alguna para su identificación, como etiquetas, códigos de barra, sellado, cinta magnética y las tarjetas de adquisición y topográfica (solo de libros) correspondientes a los catálogos internos, incumpliendo con lo establecido por la norma.	Luis Jorge Gómez	29 de agosto de 2007	31 de diciembre 2009	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
24	La Norma ISO: 9001:2000 en el punto 7.5.3 establece que la organización debe identificar el producto por medio adecuados, a través de toda la realización del producto, así mismo el procedimiento establecido para la organización de recursos documentales, establece que todo el acervo bibliográfico debe contener etiquetas, código de barras, sellado, cinta magnética y las tarjetas de adquisiciones y topográficas (solo los libros). Pero la Biblioteca de la Facultad de Economía presenta un registro automatizado incompleto de su acervo	Teresa Ramayo Lanz Luís Pérez Luís Yama Acosta Pedro Alamilla Addy Castañeda Bonilla	3 /Abril /08	15 /mar/2009	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
25	La Norma ISO 9001-2000 en el punto 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, sin embargo no se encontró evidencia objetiva de la medición de la	Comité de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario	Febrero de 2008	Abril 2009	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	satisfacción de los usuarios en el 100% de las bibliotecas auditadas.					
26	La norma ISO 9001:2000 en el punto 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 en la biblioteca de Contaduría y Administración no se encontraron los registros que evidencien el tratamiento de los productos no conformes.	Lic. Eduardo Ruz Hernández	01 de julio de 2008	02 de julio de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
26	La Norma ISO 9001-2000 en el punto 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 en las bibliotecas de Ciencias Antropológicas, CIR-sociales, Economía, Preparatoria 1, Preparatoria 2, Psicología, Ingeniería Química, Contaduría y Administración y Arquitectura no se encontraron los registros que evidencien el tratamiento de los productos no conformes.	Comité Técnico para la Certificación de la Calidad del Sistema Bibliotecario	Febrero 2008	Marzo de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
27	La Norma ISO 9001:2000 en el punto 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 en el 100% de las bibliotecas auditadas no se mostró evidencia al cumplimiento de este requerimiento.	Comité Técnico para la Certificación de la Calidad del Sistema Bibliotecario	Febrero de 2008	Marzo de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
28	La Norma ISO 9001:2000 en el punto 8.5.3 establece que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, sin embargo en el 100% de las bibliotecas auditadas no se mostró evidencia al cumplimiento de este requerimiento.	Comité Técnico para la Certificación de la Calidad del Sistema Bibliotecario	Febrero de 2008	Marzo de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
29	La cláusula 6.3. de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, sin embargo se han recibido tres reportes a través del sistema de atención a usuarios con los números: 12322, 13337, 13885, indicando problemas de lentitud para el acceso a sitios web e imposibilidad de acceso a páginas web internas.	Juan Herrera Israel Novelo	12 de mayo de 2007	30 de octubre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
30	La cláusula 6.3. de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, sin embargo se ha recibido 12 reportes a través del sistema de atención a usuarios con los números: 11984, 12039 12072, 12273, 12333, 12403, 12482, 12513, 12543, 13265, 13453, 13714, indicando problemas de acceso a ciertos sitios de Internet y a servicios internos de las dependencias.	Juan Herrera Israel Novelo	31 de octubre de 2007	14 de diciembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
31	Incumplimiento de la entrega de guías y hojas estadísticas para las preparatorias por parte de IEE, de acuerdo a la norma ISO 9001:2000, en su inciso 7.4.3 la cual señala que la organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados	Psic. Verónica Cortes Navarrete Alejandro Echazarreta Moreno	Agosto 2007	30 de enero de 2008	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
32	La cláusula 4.2.4. de la norma ISO 9001:2000 establece que los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del SGC, los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, sin embargo algunos formatos de los procesos de tecnologías de información no tienen los títulos que los identifiquen en forma clara.	Juan Antonio Herrera	14 diciembre de 2007	14 de diciembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
33	La cláusula 5.1. de la norma ISO 9001:2000 establece que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia, comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto lo requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios, sin embargo se realizaron observaciones en el reporte de la auditoría interna 2, donde se requieren programas de capacitación para todo el	Sergio Aguilar Juan Antonio Herrera Correa	28 de noviembre de 2007	14 de diciembre de 2007	L.C.C. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	personal con temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, así como el documentar definiciones de cliente y usuario en los procesos de tecnologías de información.					
34	No se entregó la constancia del curso de Excel Avanzado a una trabajadora que tenía el mínimo de asistencia requerido, incumpliendo el procedimiento en la política número 12 que señala que "para recibir la constancia de participación, el personal deberá cumplir con un mínimo del 80% del tiempo asignado al curso" y en la descripción del procedimiento en la tarea 6 se señala "Elabora las constancias individuales del curso correspondiente u oficio de horas para firma del Director General de Administración y Desarrollo de Personal, del Coordinador General de Desarrollo Humano y de los capacitadores".	Lic. Psic. Anshela Grosietti Beltran Poot	30 de abril de 2008	30 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
35	El procedimiento para capacitar personal administrativo en la tarea/decisión 12 señala que "los Secretarios Administrativos o Coordinadores de las DU coordinan que los jefes de área y los trabajadores den respuesta a los instrumentos de diagnóstico"; así como la tarea/decisión 13 indican que el Área de Capacitación "integra la información e identifica las necesidades satisfechas". Además "Elabora el informe correspondiente". Sin embargo, algunos informes de seguimiento de la capacitación se encuentran	Lic. Psic. Anshela Grosietti Beltran Poot	30 de abril de 2008	30 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	incompletos por la falta de formatos de seguimiento o con errores de llenado (contestan un formato que no les corresponde, no llenan los datos solicitados).					
36	El procedimiento para capacitar personal administrativo en la tarea/decisión 5 indica el Área de Capacitación "registra a los participantes", sin embargo las listas de asistencia de cursos de capacitación presentan errores en los datos de los trabajadores (nombres erróneos, nombres incompletos, categoría errónea, categoría faltante, dependencia incorrecta).	Lic. Psic. Anshela Grosiotti Beltran Poot	30 de abril de 2008	30 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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 <a href="http://www.calidad.uady.mx">www.calidad.uady.mx</a> no corresponden a los documentos que fueron auditados en todos los procesos.	María Ortega Horta	8 de abril de 2008	21 de abril de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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	Cancelada	Cancelada	Cancelada	Cancelada	Cancelada



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	encuentra registrado en el sistema de gestión de la calidad.					
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 de servicio; sin embargo no se encontró evidencia de acciones que prevengan el daño al siguiente equipo: Servidor del Departamento de Servicios Escolares.	C.P. Rosalinda Ordóñez Febles	23 de abril de 2008	24 de abril de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
39	La norma ISO 9001:200 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 se encontró que no funcionan tres equipos de cómputo de la biblioteca en Ciencias Sociales	Técnicos en mantenimiento de la Coordinación de Bibliotecas  Personal del área de cómputo de la Coordinación de Bibliotecas	26 de mayo 2008	3 de junio 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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 daño ... Al realizar la auditoria se detectó que una computadora no tenía tarjeta de red.	Marco Medina Sierra	6 de mayo 2008	30 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
40	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 8.3 establece que la organización debe asegurarse	Lic. Psic. Anshela Grosietti Beltran Poot	30 de abril de 2008	30 de abril de 2009	M.A.T.I. Carmen	ABIERTA

Cerradas: 73 Abiertas: 13 Total: 86

Fecha de revisión: 08/05/09

F-CGPEGI-CC-17/REV.00



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	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: Recursos materiales, financieros y humanos (procedimiento de capacitación).				Díaz Novelo	
40a	La norma ISO 9000:1 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 la Facultad de Arquitectura	Arqta. Ligia Ancona	15 de abril 2008	16 de abril 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
41	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 las tendencias de los procesos en el área de capacitación.	Lic. Psic. Anshela Grosiatti Beltran Poot	30 de abril de 2008	30 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
41	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 los	C.P. Rosalinda Ordóñez Febles L.Educ. Alfonso López Estrada L. Econ. Wendy Montejó Cabrera	21 de abril de 2008	29 de agosto de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	procesos de ingreso y permanencia	L. Econ. Rosy del Pilar Quintal Sansores				
41	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: ( si es necesario use otra hoja y anéxela) 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. Si embargo, no se encontró evidencia del seguimiento y medición de la Encuesta de satisfacción del Cliente del sistema bibliotecario en la biblioteca de Economía	Teresa Ramayo Lanz Addy Castañeda Bonilla Ligia Castillo Álvarez	20 /Mayo /08	20/diciembre/ 08	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
41a	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 de seguimiento y medición de satisfacción del cliente en la biblioteca de la Facultad de Arquitectura	Ligia Ancona Martínez	4 de junio de 2008	4 de junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
42	El programa de citas vía telefónica tiene como objetivo optimizar y disminuir el tiempo que el derechohabiente emplea para sacar dicha cita, sin embargo, existen estudios realizados a través de encuestas, que han revelado inconformidad por parte de los usuarios en relación al tiempo y la atención que reciben durante el proceso de cita vía telefónica,	C.P. Manuel Escoffié Aguilar LCC. Julieta Guzmán Cazas M.C. Mario Carrillo Alonzo	6 de marzo de 2008	Permanente	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	incumpliendo con lo establecido en la cláusula 5.2 de la norma ISO 9001:2000, la cual especifica que la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan para aumentar la satisfacción.					
43	El procedimiento de revalidación externa P-SG-CGSE-07 establece que toda la documentación debe estar acompañada de copia fotostática como requisito para el trámite de revalidación, sin embargo se dio incumplimiento, al aceptar copias fotostáticas incompletas de los certificados originales, a fin de continuar en ese momento con el trámite.	Lic. Yolanda López Solares	Mayo de 2008	Junio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
44	La cláusula 5.3 de la norma ISO 9001:2000 establece que la política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización, sin embargo de una muestra de personas entrevistadas no la conocen ni la entienden.	Cancelada	Cancelada	Cancelada	Cancelada	Cancelada
45	La Norma ISO: 9001: 2000 en el punto 7.2.2 establece que La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Sin embargo el proceso físico del material bibliográfico no cumple con la Política en el del ORD	Olga Maria Caamal Hoyos Ruth Sunza Baez. Sofia López Chunab.	Junio 2008	Diciembre 2010	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
46	Incumplimiento de los administradores de prueba a la Carta compromiso, de acuerdo a la Norma 6.2.1 que señala que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe de ser competente con base en la educación, formación, habilidades	Verónica Cortes Carolina Manrique Alejandro Echazarreta	Abril de 2008	5 de julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	y experiencias apropiadas.					
47	Los sustentantes no encuentran su aula asignada para presentar examen con facilidad, de acuerdo a la norma 7.2.3 la cual señala que la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos, o atención a pedidos y la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.	Autoridades de las preparatorias  Personal de Apoyo	25 de junio de 2008	5 de julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
48	La cláusula 7.5.2 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Durante el proceso de Organización de recursos documentales se detectó que un número indeterminado de registros bibliográficos están incompletos ya que no presentan autoridades y puntos de acceso dentro de la catalogación descriptiva, incumpliendo con lo establecido por la norma.	Soporte de JANIU  Luis Jorge Gómez Pérez  Sección de Computo de la Coordinación	23 de junio de 2008	20 de diciembre de 2010	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
49	Durante el primer día del pre registro electrónico, el sistema de registro en línea de	DES	10 de abril de 2008	18 de abril de 2008	M.A.T.I. Carmen	CERRADA



## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	la IEE no restringió el catálogo de sedes de acuerdo con la licenciatura seleccionada por interesado en registrarse, de tal manera que éste debía seleccionar la sede correspondiente. Al desconocer la distribución de las licenciaturas en las diferentes sedes seleccionaron por sentido común. Esto originó que muchos de los pases de ingreso generados en ese día registraran una sede de administración de pruebas equivocada.				Díaz Novelo	
50	El formato F-DGDA-CGES-10 se entregó a los aspirantes registrados con una fe de erratas, ya que se detectó antes de su entrega, que la información relativa a la fecha de publicación de resultados y la sede para los sustentantes de la licenciatura en enfermería era incorrecta. Sin embargo, después de su distribución se detectó una omisión de información en el apartado relativo a las pruebas que se administraría a los aspirantes a la licenciatura en nutrición.	Gabriela Pech Brito Brenda Gómez Ortegón	Febrero de 2009	Abril de 2010	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
51	Cuando se armaron las bases de datos del pre registro por programa, se asignó un horario (matutino/vespertino) a la población registrada, con base en la capacidad de la sede. Sin embargo, no todos los aspirantes pre registrados completaron la entrega de documentos con lo cual se completaba el registro. Por lo tanto, al finalizar la etapa de registro, los encargados de esa actividad debían borrar los campos de dichos aspirantes. El desfase se presentó ya que al	Gabriela Pech Brito	Mayo de 2008	Mayo de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	borrarse algunos campos y armarse las listas, se mantuvo la capacidad de atención de las sedes por lo que algunos aspirantes a los que se había asignado el turno vespertino se les ubicó en las listas del turno matutino.					
52	La norma ISO9001:2000, en la cláusula 4.2.3 inciso a) establece que se deben aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, sin embargo se encontraron diferencias entre el procedimiento P-DGF-CGDF-06 "Administración de Bienes Muebles" documentado y el implementado.	Jefa del Depto. de Adquisiciones y Patrimonio y personal del área de patrimonio  Personal del área de patrimonio del Depto. de Adquisiciones y Patrimonio.	17 de julio de 2008	29 de julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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 que en el procedimiento P-DGDA-CSB-06 Registrar los equipos adquiridos por la Coordinación de Servicios Bibliotecarios no se delimita el alcance de este procedimiento con el procedimiento de Compras de SGC de la Dirección de Finanzas y no está comunicado a todos los actores, se requiere la revisión de los actores en el procedimiento.	Dino S. Cauich Pool	Cuando se vaya a realizar otro procedimiento	Permanente	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
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	Eduardo Ruz Hernández	30 de julio de 2008	30 de julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	que en la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración se hace uso del formato F-DGDA-CSB-12 con una versión anterior a la vigente.					
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 que en la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales se uso el formato F-DGDA-CSB-12 con una versión anterior a la vigente.	Dr. Edgar A. Santiago Pacheco	8 de Julio de 2008	15 de diciembre de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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: En la Biblioteca de la Facultad de Derecho se hace uso de papeletas.	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar	23 de Julio de 2008	24 de Julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
53 <sup>a</sup>	La clausula 4.2.3 de la Norma ISO 9000: 2000 en su 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 el uso del formato F-DGDA-CBS-12 con una versión anterior a la vigente.	Raúl García Velarde	15-07-08	17-07-08	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
53b	La clausula 4.2.3 de la Norma ISO 9000: 2000 en su inciso g establece que se debe "prevenir el uso no intencionado de	Raúl García Velarde Personal de servicios al público	16-07-08	18-07-08	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón." Sin embargo se encontró el uso de papeletas.					
54	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.	María Ortega Horta Katia Toledo Lugo	18 de julio de 2008	12 de septiembre de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
55	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-DGDACAIDE- 04, F-DGDA-CAADE-05 y F-DGDA-CAADE-06 y F-DGDA-CAADE-07 no coinciden con los documentados en su procedimiento.	Manuel Romero Canul	29 de agosto de 2008	29 de agosto de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
55	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 4.2.4 indica que los registros deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, sin embargo, no se encontró evidencia objetiva en la identificación y recuperación del inventario en la biblioteca de la Facultad de Psicología.	Lic. Psic. Guadalupe Centeno Ley	25 Agosto 2008	12 septiembre 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
56	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 la Biblioteca de la Facultad de Derecho el 40 % del personal desconoce de la existencia de la Encuesta de Satisfacción y los Procedimientos.	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar Br. Norma A. Dzul Maas	30 de Julio de 2008	25 Agosto de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
56	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).	M.F. Miriam Gpe. Soberanis Villa Dr. Manuel R. Villanueva Carrillo	23 de julio de 2008	29 de agosto de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
57	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 6.3 inciso b); establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. En el Departamento de Salud, no se mostró evidencia de señalamientos de rutas de evacuación y en los extintores	M.C. Mario A. Carrillo Alonzo	09/07/2008	01/10/08	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
57	La norma ISO 9001:2000, en la cláusula 6.3, inciso b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio,	C.P. Mercedes Cárdenas Ruiz Coordinadora General de Desarrollo Financiero	23 de julio de 2008	Permanente	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	sin embargo, sin embargo no se encontró evidencia del cumplimiento ya que en la Dirección de Finanzas se encontró instalación eléctrica en malas condiciones, que pone en riesgo la documentación y no están señaladas las rutas de evacuación y los extinguidores.	Jefes de Departamento que componen la dirección.				
57	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).	Eduardo Ruz Hernández	3 de julio de 2008	7 de julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
57	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 6.3 inciso 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 la Facultad de Derecho, el arco magnético No funciona, y existen fallas en el acceso a SISBI, No se cuenta con señalización apropiada de las rutas de evacuación y los extintores.	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar	23 de Julio de 2008	30 de Julio de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
57	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 6.3 inciso b); establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la	Lic. Psic. Guadalupe Centeno Ley MDO	Marzo 2008	Octubre 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	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 la Facultad de Psicología, el arco magnético No funciona, y existen fallas en el acceso a SISBI, No se cuenta con señalización apropiada de las rutas de evacuación y los extintores.					
58	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.	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar	18 de Julio de 2008	30 de Septiembre de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
59	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 Derecho se encontraron libros en mal estado en la	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar Abog. Luis Mérida Pérez	25 de Agosto de 2008	17 de Octubre de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	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).	Coordinación de Servicios bibliotecarios	2 .Enero del 2009	2.Junio del 2009	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
61	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no 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 en la Biblioteca de la Facultad de Derecho.	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar	25 de Julio de 2008	13 de Octubre de 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
61	La norma ISO 9001:2000 en la cláusula 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no 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	Lic. Psic. Guadalupe Centeno Ley MDO	08 septiembre 2008	12 septiembre 2008	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
	el proceso en la Biblioteca de la Facultad de Psicología.					
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.	Coordinación de Servicios Bibliotecarios	Septiembre de 2008	Abril de 2009	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	CERRADA
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	Lic. Elizabeth Vargas Aguilar	25 de Julio de 2008	Permanente	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA
64	La cláusula 7.2.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. Durante el préstamo de los materiales documentales en las bibliotecas de área se detecto que un número indeterminado de ellos presentan doble etiqueta de código de barras con clave y folio diferente, incumpliendo con el procedimiento.	Luis Jorge Gómez/Responsable del Campus Responsable de biblioteca/Personal de procesos técnicos del Campus	7 de septiembre de 2007	20 de diciembre de 2010	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código de la No Conformidad	Descripción de las acciones correctivas	Responsable de realizar las acciones correctivas	Fecha de cumplimiento		Auditor	Estado de la No Conformidad
			Fecha de inicio	Fecha de término		
65	La norma ISO 9000:1 2000 en la cláusula 7.2.1, b), establece que se deben determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido sin embargo en la biblioteca de la Facultad de Arquitectura, no se han cumplido los requisitos en el servicio de ofrecer oportunamente los periódicos locales a los usuarios.	Ligia Ancona Martínez  Secretaría administrativa FAUADY	17 de julio de 2008	20 enero 2010	M.A.T.I. Carmen Díaz Novelo	ABIERTA