

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>No(s). DE SOLICITUD:</b>	<b>TIPO(S) DE SERVICIO:</b>
Universidad Tecnológica del Valle de Mezquital	SC SGC 17059	Renovación de la certificación
<b>NORMA(S) DE REFERENCIA:</b>		<b>FECHA(S) DE AUDITORÍA:</b>
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015		2017/12/07 Y 08

## SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDAD(ES):

Indique en este espacio, **la fecha de cada seguimiento** que se realice a la(s) No conformidad(es):

**(1) Descripción del incumplimiento:** (Describa en este espacio la No conformidad tal y como quedo asentada en el Informe de auditoría correspondiente, incluyendo la cláusula normativa contra la cual se registró la NC)

NCm1

**Descripción de la No Conformidad:**

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital no muestra que la planificación y control del proceso de "Servicios Complementarios" necesario para cumplir requisitos de productos y servicios sea ejercida de conformidad a la norma ISO 9001:2015 ya que:

- No determinan las entradas y salidas del proceso;
- No muestran haber determinado y aplicar criterios y método cuando no existe este método, al revisar se presenta diagrama de flujo por subproceso, pero ningún método con criterios generales para el proceso general, desvirtuando el enfoque a proceso, dado que no existe modelo que muestre que las actividades de Servicios escolares, Servicios Bibliotecarios, Apoyo integral al estudiante, Asignación de Becas, Actividades culturales y deportivas, Servicio médico, como actividades mutuamente relacionadas o que interactúen entre si.
- Se presentan indicadores de "proceso" establecidos por subproceso, omitiendo parámetro para el seguimiento y/o medición integral de éste.

**Evidencia que soporte la no conformidad:**

Ficha de proceso de Servicios Complementarios

**(2) Análisis de causa(s):** (Describa en este espacio de forma textual la(s) causa(s) reportadas por la organización)

NCm1

Durante el proceso de transición a la versión 2015 de la norma ISO 9001, no se consideró la planificación del proceso de servicios complementarios asumiendo que la propia de cada subproceso sería suficiente.

**(3) Acción(es) de corrección:** (Describa aquí textualmente la(s) **acción(es) de corrección** que la organización haya reportado en el Plan de acciones correctivas para eliminar la no conformidad y describa la **evidencias de la implementación** de la(s) acción(es) de corrección presentada(s) por la organización junto con el Plan de acciones correctivas)

NCm1

- Analizar conjuntamente con los dueños de los procesos que integran los servicios complementarios, las entradas y salidas así como las interacciones entre procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- Elaboración de una ficha (planificación de procesos) de servicios complementarios en la que se determinen las entradas requeridas y las salidas esperadas, así como los criterios y métodos para su operación y control.
- Publicar los cambios surgidos del análisis de procesos en los servicios complementarios.

Fecha tentativa de cumplimiento 28 de febrero del 2018

**(4) Acción(es) correctiva(s):** (Describa aquí textualmente la(s) **acción(es) correctivas** que la organización haya reportado en el Plan de acciones correctivas para eliminar la(s) causa(s) de la No conformidad y evite su recurrencia y **evidencias de la implementación** de la(s) acción(es) correctiva(s) presentada(s) por la organización junto con el Plan de acciones correctivas)

NCm1

- Reforzar el cumplimiento de los requisitos señalados en la norma ISO-9001:2015 con los responsables de los procesos del SGC.
- Realizar un análisis integral de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la planificación y control del proceso

## INFORME DE SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

necesario para cumplir los requisitos de productos y servicios sea ejercida de conformidad con la norma.

3. Publicar los cambios surgidos en el análisis integral del SGC.

Fecha tentativa de cumplimiento: **29-Junio-2018**

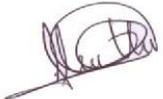
Fecha tentativa de cumplimiento: **29 de junio del 2018**

**(5) Análisis y conclusión por parte del Auditor líder:** (Describa en este espacio su opinión respecto a eficacia de las acciones y las evidencias presentadas por la organización y especifique aquí si la No conformidad se considerada **cerrada o** se mantiene **abierta**)

En mi opinión considero adecuado la atención de esta acción correctiva, el cliente se compromete en la corrección a elaborar la evidencia del proceso de servicios complementarios en que se mostraran las entradas y salidas, así como su interacción y en las acciones correctivas, en aplicar este criterio a los procesos declarados del sistema de gestión de calidad para asegurar su planificación y control. Por lo que queda cerrada documentalmente y se revisara las evidencias de la NCm menor en próxima auditoria.

**Nota:** La presente estructura se debe replicar para cada **No conformidad mayor**.

**Nota:** En el caso de **No conformidades menores**, los elementos: **3 y 4 no aplican**.

AUDITOR LÍDER	RECIBÍ DE CONFORMIDAD REPRESENTANTE DEL CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN DEL PRESENTE INFORME
 Virginia MENDOZA HERNÁNDEZ	Oscar FLORES CANDANEDO	2017-12-22