

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                                      |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------|------------------|
| Fecha:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 24/10/2025 | Folio                                | OBS- VER-2025-01 |
| Tipo de Acción Requerida:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                      |                  |
| No Conformidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                      |                  |
| Corrección                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X          | Acción Correctiva                    | Riesgo           |
| Descripción de la No Conformidad / Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            | Fuente de la no conformidad o Riesgo |                  |
| <b>Observación</b><br><br><b>Req. 10.2.2 inciso b)</b><br><br>Durante la Auditoría se detectó que los documentos relativos a la Cédula de No Conformidad, Acciones Correctivas y Plan de Cambios y Mejoras resultado de la Auditoría Interna 1/2024; así como el reporte de seguimiento de acciones y mejoras correspondiente al mismo año, no se localizaron en el portal del SGC, de la misma forma, algunas/os dueñas/os de procesos sustantivos y de apoyo desconocen su contenido; por lo anterior, se debe tener la información documentada debidamente actualizada en el portal y a disposición de todas las personas integrantes del Comité de la Calidad.                                                                                                                                                                                                                                         |            | Auditoría Externa                    |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Auditoría Interna                    | X                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Queja del cliente                    |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Revisión por la Dirección            |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Proceso                              |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Documentación del SGC                |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            | Objetivos e Indicadores              |                  |
| Otra (Especifique):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                      |                  |
| Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                      |                  |
| <p>Con fundamento en el Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 6.6, una corrección es una acción tomada para eliminar una <b>observación</b>, por lo que no se requiere determinar la causa raíz. Estas acciones deben ser inmediatas y sin demora alguna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                                      |                  |
| Corrección (si aplica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                      |                  |
| <p>A través de la Coordinación del SGC, de manera inmediata se subirán al Portal del SGC las cédulas de no conformidad sobre los requisitos 7.3 y 8.1, así como el Plan de Cambios y Mejoras, mismos que dan cumplimiento a los requisitos 7.1.3 y 7.2 inciso c) analizados durante el año 2024, así como el Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras donde se encuentran plasmadas la eficacia de las acciones tomadas, con sus fechas de cumplimiento y de cierre, las cuales tienen estatus de atención al 100%, con ello de da cumplimiento a la observación de la Auditoría Interna 1/2025 al requisito 10.2.1 de la norma ISO 9001:2015 en el cual se establece que la organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> <p>A) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;<br/>B) Los resultados de cualquier acción correctiva</p> |            |                                      |                  |

asimismo, se comunicará a las personas integrantes del Comité de la Calidad, que se encuentra disponible la documentación mencionada en el apartado de Resultados, del portal del SGC de la entidad.

## Plan de trabajo

| Descripción de las actividades |                                                                                                                                                               |             |                                                                                                                       |                                  |                 |                  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------|
| No.                            | Actividades                                                                                                                                                   | Responsable | Recursos Necesarios                                                                                                   | Evidencia Documental             | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| 1                              | Subir las cédulas de no conformidad, Plan de Cambios y Mejoras así como el Reporte de Seguimiento a los hallazgos detectados en la Auditoría Interna 1/2025   | CSGC        | Infraestructura del portal SGC Veracruz; cédulas de no conformidad, Plan de Cambios y Mejoras, Reporte de Seguimiento | Portal SGC Actualizado           | 24/10/2025      | 03/11/2025       |
| 2                              | Comunicar a las y los integrantes del Comité de la Calidad que ya se encuentran disponibles los formatos de seguimiento a los hallazgos en el portal del SGC. | CSGC        | Internet, correo institucional, prueba de acceso exitoso a los resultados 2024                                        | Correo electrónico Institucional | 27/10/2025      | 03/11/2025       |

## Evidencia documental del Plan de Trabajo

| Seguimiento al Plan de Trabajo                |                                                                                                                                                       |                                               |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Fecha                                         | Evidencia / Observaciones                                                                                                                             | Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder |
| 27/10/2025                                    | Portal Actualizado con la información documentada, relativa a los hallazgos 2024 disponible y las acciones correctivas implementadas.                 |                                               |
| 28/10/2025                                    | Correo de comunicación a las y los integrantes del Comité de la Calidad sobre la disponibilidad de la información en el portal del SGC de la entidad. |                                               |
| Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo |                                                                                                                                                       |                                               |

Proporcionar las facilidades conducentes a los Coordinadores del SGC para el seguimiento y revisión de las actividades establecidas en este formato.

**ATENTAMENTE**  
**Alta Dirección**

---

**Lic. Josué Cervantes**  
**Martínez**  
Vocal Ejecutivo JLE

---

**Mtra. Christian Mariana**  
**Ceballos Garduño**  
Vocal Secretaria JLE

---

**Mtro. Sergio Vera Olvera**  
Vocal RFE JLE

---

**Mtro. Carlos Roberto Díaz**  
**Arteaga**  
Coordinador Administrativo  
JLE



