

INFORME DE SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	No(s). DE SOLICITUD:	TIPO(S) DE AUDITORÍA:
INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MIGUEL HIDALGO A.C.	SCSGC 11025	Renovación de la Certificación

NORMA(S) DE REFERENCIA:	FECHA(S) DE AUDITORÍA:
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015	9 de Abril 2018

SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDAD(ES):

La organización envió la propuesta de atención de hallazgos el día 17 de abril 2018, es revisada y emitidos los siguientes comentarios: la estructura de la acción corresponde a una corrección, especificar la causa del hallazgo.

El día 27 de abril la organización da respuesta a los comentarios emitidos anteriormente, es revisada y aceptada.

1. Descripción del incumplimiento:

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm	Descripción de la No Conformidad: La organización no ha eliminado las causas de las no conformidades con el fin de que no vuelvan a ocurrir.
Criterio de auditoría: 10.2 de la norma de referencia		No fue identificada la causa del incumplimiento (se presentó desde el inicio del ciclo escolar 2017-2018) del "objetivo Mantener e incrementar la matrícula en todos los niveles excepto la normal que depende de los filtros de SEP", meta 5%, cumplimiento actual -3%.

2. Análisis de causa(s):

- Por no tener el hábito de documentar todo

3. Acción(es) de corrección:

- Causa: Políticas de SEP para inscripción de alumnos de nivel licenciatura demasiado rígidas que no permiten incremento de matrícula.
Acciones: Red de apoyo entre normales particulares para lograr vencer algunos obstáculos; Promover dentro y fuera de la ciudad, utilizando las redes sociales y medios de comunicación; Promoción de la normal a través de cursos, talleres, conferencias
- Causa: Insatisfacción de Padres y Alumnos porque no se les da solución a sus necesidades, no se sienten escuchados, no hay organización interna pues se enciman actividades en educación básica.
Acciones: Asentar la queja de Padres de familia y darle seguimiento; Reunión mensual con directivos para socializar las actividades del mes.
- Causa: Comentarios negativos a Padres de Familia por docentes dentro de la Institución o los que la abandonan.
Acciones: Notificar a maestros que no deben tener teléfonos de Padres y alumnos de la Institución; Levantar acta administrativa a los docentes que se detecte que está incurriendo en este problema.
- Causa: La crisis económica que afecta a las familias
Acciones: Seguir promoviendo becas.
- Causa: Trato inadecuado a padres y alumnos por personal que labora en el colegio
Acciones: Curso de relaciones humanas para todo el personal y saber cómo tratar a los clientes; Modificar el proceso

INFORME DE SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

de admisión; Capacitar a las recepcionistas para que puedan dar información adecuada y preguntar el asunto cuando no se los digan para poder canalizar con la persona indicada.

6. Causa: Las quejas que se hacen en recepción o promoción, no se pasan a las personas interesadas.
Acciones: Llevar bitácora de quejas en recepción y canalizarlas con quien corresponda.
7. No se hace una comparación de las estadísticas de ingreso y egreso para ver los resultados del crecimiento o disminución de la matrícula.
Acciones: Al final de curso escolar

8. Acción(es) correctiva(s):

A partir del 2 de mayo del 2018, documentar todo lo que afecta al buen funcionamiento de la Institución

9. Análisis y conclusión por parte del Auditor líder:



La causa identificada presentada por la organización es limitada, sin embargo presenta concordancia con el hallazgo, así como las correcciones y acción propuesta.

RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

En función de los plazos establecidos por el IMNC para ingresar el plan de acciones para dar atención a la(s) No conformidad(es) (Mayores o menores), el plan de acciones correctivas y las evidencias de su implementación en el SGC (Sólo para NCM), el auditor líder presenta la siguiente recomendación:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Realizar auditoría de Etapa 2
(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i>) | <input checked="" type="checkbox"/> Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i>) |
| <input type="checkbox"/> Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión) |
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Ampliar el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la organización) |
| <input type="checkbox"/> Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Reducir el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la organización) |
| <input type="checkbox"/> Suspender la certificación
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i>) |

* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

AUDITOR LÍDER	RECIBÍ DE CONFORMIDAD REPRESENTANTE DEL CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN DEL PRESENTE INFORME
 María Elide SILVA SÁNCHEZ	 María Gudelia SÁNCHEZ VÉLEZ	15 de Mayo 2018