

7

RECURSOS



7.1.1 Generalidades	7.1.3 Infraestructura	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	7.2 Competencia	7.4 Comunicación
7.1.2 Personas	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	7.1.6 Conocimientos de la organización	7.3 Toma de conciencia	7.5 Información documentada

7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7. Apoyo

7.1 Recursos

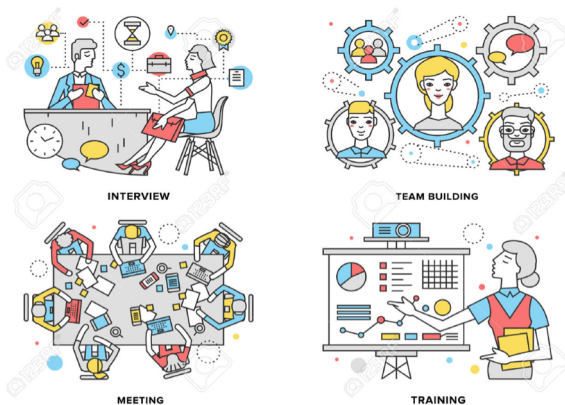
7.1.1 Generalidades

Con base en el Reglamento de Planeación y Evaluación, la planeación operativa se enlaza con el proceso de presupuestación, a través de la asignación de los recursos financieros necesarios para la ejecución de los programas y proyectos, en cada entidad académica o dependencia, considerando diversas fuentes de financiamiento. De esta manera los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGCUV, son considerados y provistos por cada entidad académica o dependencia que participan en los diferentes procesos institucionales, con base en el presupuesto aprobado para cada una de ellas, bajo la coordinación de las tres secretarías (SA, SAF y S D I).

Con base en el presupuesto autorizado, los titulares de las dependencias responsables de cada proceso, definen lo que necesitan de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.



7.1.2 Personas

La Institución cuenta con las personas necesarias para la implementación y operación eficaz de los procesos del SGCUV, basada en la plantilla de personal de cada entidad académica y dependencia.

7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura necesaria para la operación y logro de los resultados de los procesos del SGCUV es proporcionada institucionalmente y otorgada con base en el presupuesto autorizado a la UV.

Con base en el presupuesto disponible de cada dependencia y en caso de ser requeridos, los servicios de soporte técnico y mantenimiento son proporcionados por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) y la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento (DPCyM), independientemente de que estas dependencias no formen o formen parte parcial del alcance actual del SGCUV.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Se implementan acciones para que en el ambiente en el que se llevan a cabo las operaciones de los procesos sea con las condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y mobiliario y equipo. Cuando alguna de estas condiciones o características no se cumple, el responsable del proceso solicita las adecuaciones correspondientes.



7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Este requisito no es aplicable al SGCUV

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.



7.1.6 Conocimientos de la organización

Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los servicios en diversos documentos tales como: procedimientos operativos, calendarios y manuales de organización, disponibles en el portal de la Universidad Veracruzana.

Además de la reglamentación y normatividad establecidas en la legislación universitaria. Dichos documentos son actualizados cada vez que es requerido por nuevas disposiciones legales, cambios en la tecnología o cualquier otra situación que afecte la operación de la UV.

Cuando se presentan nuevas necesidades, se consideran los conocimientos actuales de la institución y se determinan los que son necesarios adquirir y cómo obtenerlos a efecto de mantenerlos actualizados.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.



7.2 Competencia

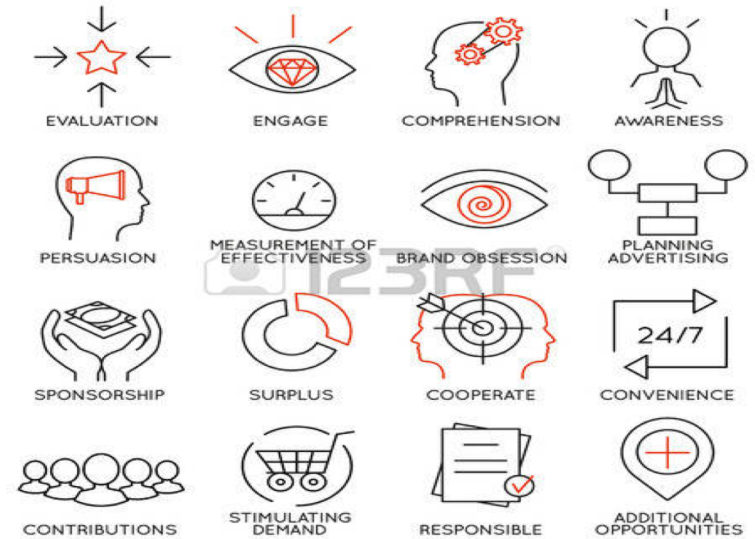
La competencia requerida para el personal que participa en el SGCUV se determina en los manuales de organización y/o con base en la "Matriz de Personas y Competencias" en la cual se define el área responsable de asegurarse que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada, dependiendo del tipo de personal. En los expedientes del personal se conserva la documentación apropiada, como evidencia de la competencia.

Cuando es aplicable, cada titular de las dependencias y/o responsable de algún tipo de personal, toma acciones para que el personal adquiera la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

7.3 Toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.



7.3 Toma de conciencia

En la UV se asegura que el personal que participa en los procesos del SGCUV tiene conocimiento referente a:

- a) La Política y Objetivos de la calidad, mediante conferencias, reuniones de trabajo, talleres e información en línea.
- b) Cómo su trabajo contribuye a lograr la eficacia y mejora del desempeño del SGCUV mediante talleres, reuniones de trabajo e información en línea, así como, de las implicaciones que tiene el incumplimiento del mismo a través del Reglamento de Responsabilidades Administrativas y en las no conformidades generadas.

7.4 Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

7.4 Comunicación

Respecto a la comunicación pertinente para el SGCUV se identifica el qué, quién, a quién, cuándo y cómo comunica.

Dependiendo de las características de cada proceso la comunicación puede ser a través de distintos medios tales como: reuniones de trabajo, oficios, publicaciones electrónicas, correo electrónico u otros medios adecuados al proceso; misma que está plasmada en el formato Tabla de comunicación.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada requerida para el eficaz funcionamiento del SGCUV, se sustenta en la Norma ISO 9001 y debe ser desarrollada por los responsables de los procesos con base en el procedimiento Control de documentos; establecido institucionalmente por la DPI a través de la Unidad de Organización y Métodos.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.2 Creación y actualización

Cuando se crea o actualiza cualquier información documentada, los responsables de los procesos se aseguran de que se encuentre debidamente identificada por su nombre, clave y estado de revisión.

Los documentos pueden estar en cualquier tipo de medio (impreso, electrónico u otro) e identifican quién los revisa y aprueba.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.1 La información documentada requerida por la Norma ISO 9001 y el SGCUV, se encuentra disponible en el portal del SGCUV, así como en las distintas dependencias para cuando se necesite y es idónea para su uso.

A fin de evitar la pérdida de la integridad en la información, ésta se protege mediante el acceso de solo lectura e impresión y atendiendo a la naturaleza pública de la UV la información está disponible para cualquier persona que la desee consultar

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

7.5.3.2 Para controlar esta información, en el procedimiento Control de registros, se establecen los criterios para su distribución, acceso, recuperación y uso.

Cada responsable de proceso con base en sus necesidades, realiza la actualización y publicación de nuevas versiones de la documentación, en coordinación con la UOM, para su disponibilidad en el portal institucional, siendo responsabilidad de la DGTI y del propio responsable del proceso, conservar una copia de respaldo.

En los documentos se identifica el control de los cambios realizados a los mismos, incluidas sus versiones.

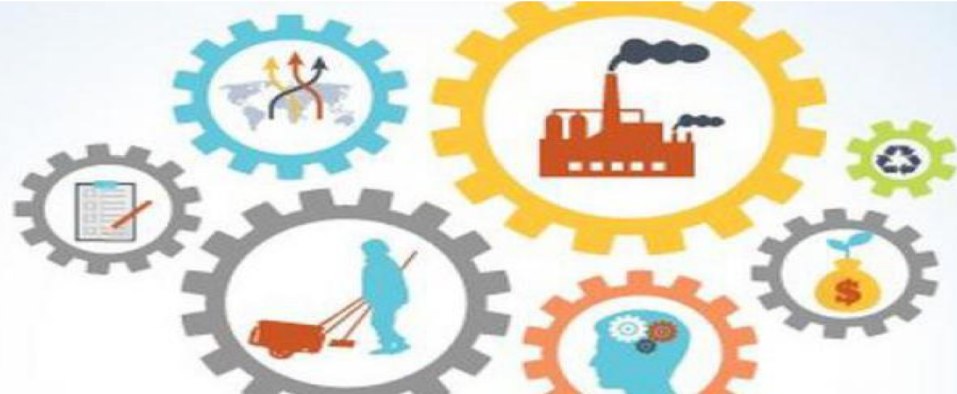
La información documentada de origen externo que los procesos del SGCUV han determinado como necesaria para la planificación y operación, se identifica mediante su nombre y se debe consultar la última versión de estos documentos en los portales electrónicos de las organizaciones respectivas, siendo estas las responsables de su control y actualización.

Cuando así se requiera, la información documentada conservada como evidencia de la conformidad (registros) se protege contra modificaciones no intencionadas mediante su almacenamiento en archivo electrónico (formato PDF de solo lectura), la asignación de permisos de usuario para acceder a las carpetas de almacenamiento y publicación y los respaldos de información que de manera institucional se efectúan.

Para los casos en que los registros sean físicos, en los casos en que aplique, el responsable del proceso definirá el modo en que se evitarán las modificaciones no intencionadas persona que la desee consultar.

8

OPERACIÓN



8.1 Planificación y control operacional

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y provisión del servicio

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Se planifica, implementa y controla los procesos para que logren cumplir con los requisitos de los usuarios, alcanzar los objetivos de la calidad y atender los riesgos identificados, lo cual se debe documentar para cada proceso, en los siguientes formatos: Plan de calidad, Diagrama de caracterización, Cálculo de riesgos y Oportunidades de mejora.

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Cada responsable de proceso determina, mantiene y conserva la información necesaria para dar evidencia de que el proceso se ha llevado a cabo según lo planificado y que los servicios que proporciona son conformes con los requisitos establecidos.

Cuando se presentan cambios, estos son controlados mediante la actualización de la información documentada que se utilice en el propio proceso.

En caso de presentarse algún cambio no previsto, cada responsable de proceso toma acciones para mitigar cualquier efecto adverso que se genere.

Por lo que respecta a los servicios de apoyo a los procesos del SGCUV, que se contratan externamente con base en la normatividad de la UV, son controlados por el titular de la dependencia y el responsable de cada proceso.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.1 Comunicación con los usuarios

Se mantiene comunicación con los usuarios a través de distintos medios (radio, televisión, página web, posters, convocatorias, políticas, oficios, correos electrónicos, asistencia personal, etcétera) dando a conocer los tipos de servicio que se ofrecen, los requisitos para llevarlos a cabo, los tiempos de respuesta y el estado de realización de los mismos, tal como se muestra en la Tabla de comunicación.

En cuanto a los bienes propiedad de los usuarios y proveedores, cada titular de la dependencia o responsable de proceso determina, si es que le aplica, la forma en que se controla. (ver 8.5 .3 de la presente Guía).

También contamos con distintos medios para obtener la retroalimentación de los usuarios (cuestionarios, buzones, entrevistas, etc.) en cuanto a su percepción de cómo estamos cumpliendo con sus requisitos. Para atender sus quejas y sugerencias en cada proceso se establece la forma en que ésta serán recibidas y, si éstas proceden, serán tratadas como no conformidades con su correspondiente corrección o acción correctiva.

Cuando se presenta alguna acción de contingencia en el servicio, esta es atendida de acuerdo a su naturaleza, por cada titular de la dependencia o responsable de proceso.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios
Los servicios que se ofrecen al usuario a través de los procesos del SGCUV se determinan tomando como base las disposiciones normativas aplicables a la UV. Asimismo, aquellos considerados necesarios por el titular de la dependencia o por el responsable de cada proceso, se hacen del conocimiento de los usuarios a través de convocatorias, oficios, calendarios oficiales, horarios, etc.



8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.



8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

8.2.3.1 Antes de ofrecer un servicio a los usuarios se asegura de tener la capacidad de cumplirlo. Se revisa la claridad en sus necesidades o expectativas del servicio y en caso de existir diferencias, se asegura de que éstas sean resueltas.

En el Diagrama de caracterización, se identifican los requisitos legales y reglamentarios relacionados para cada proceso.

Asimismo, en cada proceso se establece la forma en que se requiere solicitar un servicio, incluyendo aquellos que se solicitan de manera verbal.

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.3.2 Cuando es aplicable, el responsable del proceso, conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones o sobre algún nuevo requisito para el servicio.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.2.4 Cambios en los requisitos de los servicios
En función de los cambios derivados de las revisiones o nuevos requisitos en cada proceso, los responsables del proceso realizan los ajustes necesarios en la información documentada, mismos que son comunicados para su conocimiento y aplicación al personal involucrado a través de distintos medios, tales como: reuniones directas con el personal involucrado, correos electrónicos, oficios, minutas, entre otros.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.



Este requisito no aplica al SGCUV

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

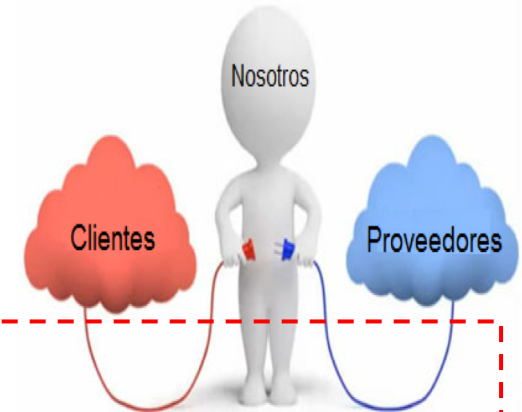
8.4.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que los **procesos, productos y servicios** suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe **determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios** suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe **determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos**, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe **conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones**.



8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

Se asegura que los procesos, productos o servicios suministrados a la UV sean conformes con los requisitos de quienes los solicitan plasmados en la requisición correspondiente, mismos que deberán ser validados por los titulares de las dependencias al recibir los productos o servicios requeridos.

Los controles aplicables a los procesos, productos o servicios suministrados externamente son determinados por los titulares de las dependencias, la Dirección de Recursos Materiales (DRM), los diferentes Comités que participan en las adquisiciones o bien se establecen en leyes o reglamentos cuando:

- a) Estos productos o servicios se incorporen en los servicios que ellos proporcionan,
- b) Los productos o servicios son proporcionados directamente por proveedores externos en nombre la UV, o
- c) Cuando un proceso o una parte del mismo es proporcionado directamente por proveedores externos como resultado de una decisión de la UV.

La evaluación, reevaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores externos que realizan funciones críticas dentro del proceso, incluidos en el formato Evaluación y seguimiento de proveedores críticos, lo llevan a cabo los titulares de las dependencias, con criterios basados en la capacidad de proveer los bienes y servicios en las condiciones requeridas, en tanto que la selección de los mismos se lleva a cabo mediante los procedimientos de adquisición y contratación establecidos.

Cuando existe incumplimiento por parte de los proveedores, los titulares de las dependencias lo comunican a la DRM para que aplique lo conducente.

Además, la información documentada que se genera de las compras y de las acciones tomadas resultado de las evaluaciones, se mantiene con los titulares de las dependencias o en la DRM.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
 - 1) **el impacto potencial** de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos

8.4.2 Tipo y alcance del control

Los titulares de las dependencias se aseguran de que los procesos, productos o servicios contratados externamente no afectan de manera adversa su capacidad para proporcionar los servicios solicitados por los usuarios. Para lo anterior, confirman que los procesos suministrados externamente se encuentran bajo control del SGCUV y que se definen los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y a las salidas resultantes. Asimismo, consideran el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados en la capacidad de la UV de cumplir los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables; la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

De igual forma, en los casos que aplique, a través de revisiones o verificaciones se asegura que los procesos, productos o servicios contratados cumplen con los requisitos solicitados a los proveedores.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.4.3 Información para los proveedores externos
Los requisitos de compra de los titulares de las dependencias, así como, los responsables de los procesos se documentan en requisiciones. En caso de existir dudas, el personal de la DRM se asegura de resolverlas antes de comunicárselo al proveedor externo.

Estos requisitos, son formalizados a los proveedores, a través de bases de licitación, solicitudes de cotización, pedidos y contratos, con base en la normatividad vigente; y cuando aplique especificar lo siguiente: los procesos, productos o servicios a proporcionar; la aprobación de productos, servicios, métodos, procesos, equipos y la liberación de productos y servicios; la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; las interacciones del proveedor externo con los titulares de las dependencias; el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo; las actividades de verificación y validación en las instalaciones del proveedor.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, **cuando sea aplicable**:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;

- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio
- En la UV se llevan a cabo los servicios de manera controlada:
 - a) Proporciona a los usuarios la información asociada a las características de los servicios, así como los resultados al concluir cada proceso.
 - b) Considerando que los recursos de seguimiento y medición en los servicios que se ofrecen en el alcance del SGCUV no son aplicables al mismo (ver requisitos no aplicables al SGCUV, apartado 4.3).
 - c) Se identifica en cada proceso, las actividades de seguimiento y medición, para cumplir con las salidas o servicios propuestos de manera correcta.

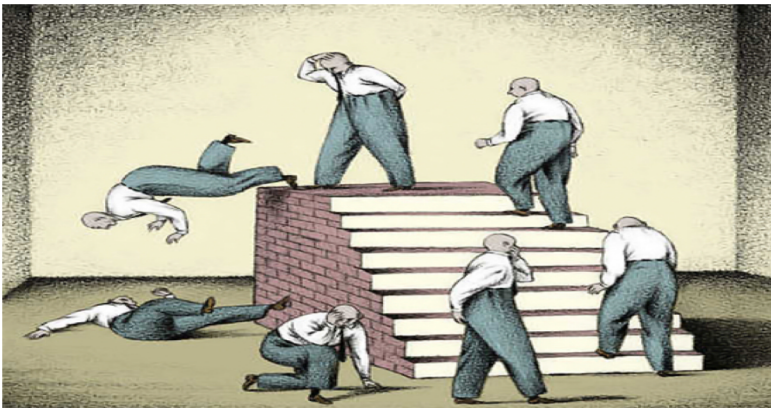
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de **personas competentes**, **incluyendo cualquier calificación requerida**;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;

g) la implementación de acciones para **prevenir los errores humanos**;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.



d) Asignación presupuesta! a cada dependencia para la operación de los procesos institucionales, el mantenimiento de la infraestructura utilizada, así como, los apoyos relacionados con el entorno laboral.

e) Para cada proceso se cuenta con el personal necesario y competente para su correcta ejecución.

f) En lo que corresponde a la validación y revalidación de la capacidad para alcanzar los resultados esperados, se encuentran establecidas en el Plan de calidad de cada proceso.

g) Cada titular de dependencia, así como los responsables de proceso, implementan algunas de las siguientes acciones para prevenir posibles errores en cada proceso: evitar los horarios de trabajo excesivos, establecer medidas apropiadas para fomentar un ambiente de trabajo adecuado, proporcionar capacitación, sistematizar y automatizar procesos, limitar el uso excesivo de redes sociales, y evitar distracciones para el personal (como el uso de dispositivos electrónicos personales).

h) Determinando las actividades que permiten la liberación o entrega de servicios, a través del titular de dependencia y el responsable del proceso.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.2 Identificación y trazabilidad
En cada proceso del SGCUV se identifican por distintos medios, las salidas o resultados de los servicios solicitados. Esta identificación se mantiene a lo largo de la prestación del servicio y hasta su entrega para asegurar que fue conforme (por ejemplo: número de matrícula, número de personal, dependencia, clave programática, etc.).

La información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de los servicios proporcionados se establece en cada proceso, en los casos en que esta sea requerida.



8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización **debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.**

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

En la UV se custodian o resguardan los bienes propiedad de los usuarios o proveedores, cuando estos forman parte de los procesos para la prestación de los servicios que se llevan a cabo. Dichos bienes pueden ser información, documentos, equipos, etc. y son protegidos y salvaguardados por distintos medios tales como áreas con accesos restringidos, archiveros con llave, sistemas de acceso a información digital protegidos con permisos de usuario y/o seguridad basada en valor, antivirus, etcétera. Para el caso de documentos con información personal, y dar cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales, en posesión de sujetos obligados y para la información electrónica, se cuenta con normatividad institucional que se puede consultar en el portal de la Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Cuando estos bienes no son adecuados, se pierden o sufren algún deterioro, se le comunica al usuario o proveedor para que realice lo conducente y se documenta sobre lo ocurrido, mediante un oficio o acta circunstanciada.

8.5.4 Preservación

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.



8.5.4 Preservación

Dado que las salidas de los procesos generan información documentada, esta se conserva en documentos impresos o electrónicos para asegurarse de la conformidad con los requisitos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Control de registros y la normatividad institucional antes mencionada.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no es aplicable al SGCUV

8.5.6 Control de los cambios

La organización debe **revisar y controlar los cambios** para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización **debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.**

8.5.6 Control de los cambios

En los procesos del SGCUV se revisan y controlan los cambios que llegan a requerirse durante la prestación de los servicios para asegurar que éstos se realizarán de manera conforme, conservando evidencia de los resultados de la revisión, los cambios efectuados y las personas que autorizan los mismos, mediante correos electrónicos, actas, minutas, oficios, circulares u otros medios.

Cuando existen cambios, el personal que participa en los procesos es informado sobre los mismos.



Fig. 9

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Los responsables de los procesos, junto con el personal que participa en los ellos, verifican que se esté cumpliendo con los requisitos para la prestación de los servicios durante las distintas etapas.

La entrega o liberación de los productos o servicios se realiza hasta cumplir, de manera satisfactoria, todas las etapas planificadas, a menos que sea autorizado por el titular de la dependencia responsable del proceso o bien cuando aplique por los propios usuarios.

Los responsables de los procesos conservan información documentada (registros) que permite demostrar que se han cumplido con los criterios de aceptación, así como con la identificación de las personas que autorizaron la liberación o entrega de los productos o servicios.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se **debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.**

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 Los responsables de proceso identifican y controlan las salidas no conformes en el formato de Salidas no conformes, y utilizan el reporte de No conformidad y acción correctiva, para documentar la forma en que estas fueron atendidas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Con base en la naturaleza de las salidas no conformes y su efecto en la conformidad, los responsables de los procesos toman acciones para atenderlas, esto incluye aquellas que son detectadas después de su entrega, durante o después de la prestación del servicio.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) **describa todas las concesiones obtenidas;**
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Cada responsable de proceso identifica como tratará la salida no conforme, pudiendo ser: informándole al usuario, suspendiendo el servicio, obteniendo la concesión, por medio de correcciones, entre otras. Cuando se atienden las salidas no conformes, se verifica la aceptación del usuario.

8.7.2 La información referente a la descripción de la no conformidad, así como las acciones que se tomaron, si se obtuvieron concesiones y quién es la autoridad que decide la acción sobre la no conformidad, se documenta y conserva en el reporte de No conformidad y acción correctiva.