|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Escuela Normal:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **FOLIO** |  |
| **Proceso en que se detectó:** |   | **FECHA** |  |
| **Área que lo detecta:** |   |  |
| **Origen de la detección**  | **Afecta a:**  |  |  |
| **Auditoría** | **Revisión por la Dirección** | **Queja del cliente** | **Desempeño del Proceso** | **Proceso** |   | **Clasificación de la no conformidad** |
| **Servicio** |  | Correctiva(Real)  |
| INT   | EXT  |
|  | **Sistema de Gestión de la Calidad** |  |  |
| **Descripción de la no conformidad** |
| **Requisito incumplido** | **Descripción** | **Evidencia** |
|    |   |   |
|  |  |
| **Nombre y Firma del responsable de atender la No conformidad** | **Corrección (acción para eliminar una no conformidad detectada)****Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso.** |
| **Nombre y firma del responsable de identificar l**  |  |
| **Fecha de la corrección:**  | SÍ se eliminó causa raíz:No se eliminó la causa raíz:  |
| **Acción Correctiva.** |
| **Análisis de las causas reales o potenciales.** |
| **Técnica de análisis**  | **Principales causas que la provocaron**: |
| Ishikawa |  |   |
| Lluvia de ideas |   |  |
| 5 Porqués´s |  |  |
| Otro: (especifique)  |  |  |
|  |
| **PLAN DE ACCIÓN (SON LAS ACCIONES Y ACTIVIDADES ACORDADAS PARA ELIMINAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD)** |
| **Causa** | **Acción (nes)** | **Responsable de ejecutar la actividad**  | **Fecha de inicio**  | **Fecha de término**  | **Resultado esperado y evidencia de cumplimiento.**  |
| *1*  |   |   |  |  |  |
|   |   |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ***¿Cómo hace frente a las consecuencias?*** |
| ***¿Esta no conformidad se presenta o puede presentarse en otros procesos del SGC?*** |
| ***¿Es necesario actualizar la Matriz de Riesgo o Generar una Oportunidad?:***  |
| ***Documento (s) que se modifica (n):***  |
| **Acción de verificación/seguimiento y responsable de la verificación de la eficacia y liberación del (la) Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la Calidad de la EN.** | **Resultado de la verificación.** |
|   |   |
|  |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN:**  |
| **Autorización de ampliación****(Sólo en caso de requerirla)** |   |

**Vo Bo. Del cierre de la No Conformidad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del (la) Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la Calidad de la EN.** | **Firma**  | **Fecha de cierre de la No Conformidad** |
|  |  |  |