



## Formato No conformidad y Acción correctiva

Escuela Normal: **(03)**

Proceso en que se detectó:

**(04)**

FOLIO

**(01)**

FECHA

**(02)**

Área que lo detecta:

**(05)**

Origen de la detección <b>(07)</b>				Afecta a: <b>(08)</b>		Clasificación de la no conformidad <b>(09)</b>
Auditoría	Revisión por la Dirección	Queja del cliente	Desempeño del Proceso	Proceso	<input type="checkbox"/>	
INT <input type="checkbox"/> EXT <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servicio	<input type="checkbox"/>	
<b>(06)</b>				Sistema de Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/>	

### Descripción de la no conformidad

Requisito incumplido	Descripción	Evidencia
<b>(10)</b>	<b>(11)</b>	<b>(12)</b>

Nombre y Firma del responsable de atender la No conformidad	<b>(13)</b>
Nombre y firma del responsable de identificar la No Conformidad	<b>(14)</b>
Fecha de la corrección: <b>(15)</b>	Sí se eliminó causa raíz: <b>(16)</b> No se eliminó la causa raíz:

### Acción Correctiva. **(17)**

#### Análisis de las causas reales o potenciales. **(18)**

Técnica de análisis <b>(19)</b>	Principales causas que la provocaron:	
Ishikawa <input type="checkbox"/>	<b>(20)</b>	
Lluvia de ideas <input type="checkbox"/>		
5 Porqués´s <input type="checkbox"/>		
Otro: (especifique) <input type="checkbox"/>		

#### PLAN DE ACCIÓN (SON LAS ACCIONES Y ACTIVIDADES ACORDADAS PARA ELIMINAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD)

Causa	Acción (nes) <b>(22)</b>	Responsable de ejecutar la actividad <b>(23)</b>	Fecha de inicio <b>(24)</b>	Fecha de término <b>(25)</b>	Resultado esperado y evidencia de cumplimiento. <b>(26)</b>
<b>(21)</b>					

¿Cómo hace frente a las consecuencias? **(27)**

¿Esta no conformidad se presenta o puede presentarse en otros procesos del SGC? **(28)**

¿Es necesario actualizar la Matriz de Riesgo o Generar una Oportunidad?: **(29)**

Documento (s) que se modifica (n): **(30)**

Acción de verificación/seguimiento y responsable de la verificación de la eficacia y liberación del (la)	Resultado de la verificación.
--	-------------------------------



## Formato No conformidad y Acción correctiva

Coordinador (a) del Sistema de Gestión de la Calidad de la EN.	
(31)	(32)
FECHA DE VERIFICACIÓN: (33)	
Autorización de ampliación (Sólo en caso de requerirla)	(34)

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
(35)	(36)	(37)



## Formato No conformidad y Acción correctiva

<b>GUÍA DE LLENADO</b>	
SE DEBE REALIZAR UN FORMATO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA POR NO CONFORMIDAD MAYOR O MENOR DETECTADA CONFORME AL INFORME DE AUDITORÍA.	
<b>1. FOLIO:</b>	DE CONFORMIDAD CON EL NÚMERO DE NO CONFORMIDADES O ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS DE LA AUDITORÍA INDICAR EL NÚMERO PROGRESIVO PARA SU IDENTIFICACIÓN (01,02,03, ETC.).
<b>2. FECHA:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE REALIZA EL LLENADO DEL FORMATO
<b>3. ESCUELA NORMAL:</b>	ANOTAR EL NOMBRE DE LA ESCUELA NORMAL.
<b>4. PROCESO EN QUE SE DETECTÓ:</b>	MENCIONAR EL PROCESO CONFORME AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL QUE SE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD O ACCIÓN CORRECTIVA.
<b>5. ÁREA QUE LO DETECTA:</b>	MENCIONAR EL ÁREA A TRAVÉS DE LA CUAL SE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD O ACCIÓN CORRECTIVA.
<b>6. AUDITORÍA:</b>	MARCAR CON UNA "X" SI SE TRATA DE UNA AUDITORÍA INTERNA O EXTERNA.
<b>7. ORIGEN DE LA DETECCIÓN:</b>	IDENTIFICAR CÓMO SE DETECTÓ LA NO CONFORMIDAD
<b>8. AFECTA A:</b>	IDENTIFICAR QUÉ RUBRO AFECTA LA NO CONFORMIDAD
<b>9. CLASIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</b>	IDENTIFICAR SI ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA REAL O POTENCIAL
<b>10. REQUISITO INCUMPLIDO</b>	INDICAR EL NÚMERO DEL REQUISITO INCUMPLIDO CONFORME A LA NORMA (DE CONFORMIDAD CON LA ESTABLECIDO EN EL INFORME DE AUDITORÍA)
<b>11. DESCRIPCIÓN:</b>	ANOTAR LA DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO (DE CONFORMIDAD CON LA ESTABLECIDO EN EL INFORME DE AUDITORÍA)
<b>12. EVIDENCIA:</b>	ANOTAR LA EVIDENCIA (DE CONFORMIDAD CON LA ESTABLECIDO EN EL INFORME DE AUDITORÍA)
<b>13. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE ATENDER LA NO CONFORMIDAD:</b>	ESPACIO PARA EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ENCARGADA DE DAR ATENCIÓN A LA NO CONFORMIDAD
<b>14. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE IDENTIFICAR LA NO CONFORMIDAD:</b>	ESPACIO PARA EL NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ENCARGADA DE IDENTIFICAR LA NO CONFORMIDAD (DIRECTOR DE LA ENPEM)
<b>15. FECHA DE CORRECCIÓN:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO DE LA REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN IMEDIATA QUE SE LLEVO A CABO PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD DETECTADA
<b>16. ELIMINACIÓN DE CAUSA RAÍZ:</b>	INDICAR CON UNA "X" SI SE ELIMINÓ O NO LA CAUSA RAÍZ QUE DIO ORIGEN A LA NO CONFORMIDAD CON LA CORRECCIÓN,
<b>17. ACCIÓN CORRECTIVA:</b>	ACCIÓN PARA ELIMINAR LA CAUSA DE UNA NO CONFORMIDAD Y EVITAR QUE VUELVA A OCURRIR
<b>18. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS REALES O POTENCIALES</b>	IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ SI SON REALES, DISPONEMOS DE UNA EVIDENCIA OBJETIVA DEL INCUMPLIMIENTO Y PODEMOS APLICAR UNA ACCIÓN CORRECTIVA. CUANDO SON POTENCIALES, CONTAMOS CON INDICIOS QUE NOS AYUDAN A DESARROLLAR ACCIONES PREVENTIVAS Y A IMPEDIR LA APARICIÓN DE PROBLEMAS A CORTO O MEDIO PLAZO.
<b>19. TÉCNICA DE ANÁLISIS:</b>	INDICAR LA TÉCNICA QUE SE UTILIZARÁ PARA IDENTIFICAR LA CAUSA RAÍZ
<b>20. PRINCIPALES CAUSAS QUE LA PROVOCARON:</b>	EN ALCANCE A LA TÉCNICA DE ANÁLISIS ELEGIDA INCLUIR INFORMACIÓN. (LA MISMA INFORMACIÓN QUE SE INCLUYA EN ESTE APARTADO DEBERÁ ESTREGARSE EN DOCUMENTO POR SEPARADO E INCLUIR EN LA REDACCIÓN DE



## Formato No conformidad y Acción correctiva

	LA CAUSA RAÍZ LA CONCLUSIÓN A LA QUE LLEGARON A TRAVÉS DEL ANÁLISIS REALIZADO).
<b>21. CAUSA:</b>	INDICAR EL NÚMERO DE CAUSA IDENTIFICADA EN EL PUNTO ANTERIOR QUE SE ATENDERÁ CON EL PLAN DE ACCIÓN
<b>22. ACCIÓN(ES)</b>	MENCIONAR LAS ACCIONES PROPUESTAS PARA ELIMINAR LA CUSA DE LA NO CONFORMIDAD. (LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN ESTE APARTADO DEBERÁN COINCIDIR CON LAS MENCIONADAS EN EL FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN CORRESPONDIENTE).
<b>23. RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACTIVIDAD</b>	ANOTAR NOMBRE Y FUNCIÓN DEL RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN
<b>24. FECHA DE INICIO:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN EL QUE DARÁ INICIO LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN
<b>25. FECHA DE TÉRMINO:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN EL QUE TERMINAN LAS ACCIONES (DEBE TOMARSE EN CUENTA LA FECHA DE CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD)
<b>26. RESULTADO ESPERADO Y EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO:</b>	INDICAR EL RESULTADO QUE SE ESPERA OBTENER CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN Y QUÉ EVIDENCIA ARROJARÁ PARA SU VERIFICACIÓN.
<b>27. ¿CÓMO SE HACE FRENTE A LAS CONSECUENCIAS?:</b>	ESTABLECER CÓMO SE HARÁ FRENTE A LAS CONSECUENCIAS DE LA CAUSA RAÍZ
<b>28. ¿ESTA NO CONFORMIDAD SE PRESENTA O PUEDE PRESENTARSE EN OTROS PROCESOS DEL SGC?:</b>	IDENTIFICAR (SI O NO)
<b>29. ¿ES NECESARIO ACTUALIZAR LA MATRIZ DE RIESGO O GENERAR UNA OPORTUNIDAD?:</b>	IDENTIFICAR (SI O NO)
<b>30. DOCUMENTO (S) QUE SE MODIFICA (N):</b>	IDENTIFICAR EL O LOS DOCUMENTOS QUE PODRÍAN MODIFICARSE AL IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS.
<b>31. 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:</b>	DETERMINAR LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO EL CSGCEN PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PARA ELIMINAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD  (INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO)
<b>32. RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN:</b>	DETERMINAR EL RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN (ESTE RUBRO SE REQUISITA DESPUÉS DE QUE SE LLEVÓ A CABO LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES)
<b>33. FECHA DE VERIFICACIÓN:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN EL QUE SE LLEVARÁ A CABO LA VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES. (LA FECHA DE VERIFICACIÓN DEBE SER PREVIA A LA SIGUIENTE AUDITORÍA)
<b>34. AUTORIZACIÓN DE AMPLIACIÓN: (SÓLO EN CASO DE REQUERIRLA)</b>	REQUISITAR EL RUBRO EN CASO JUSTIFICADO DE QUE SE NECESITEN AMPLIAR LOS TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO
<b>35. NOMBRE DEL (LA) COORDINADOR (A) DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EN:</b>	ANOTAR NOMBRE



### Formato No conformidad y Acción correctiva

<b>36. FIRMA:</b>	FIRMA EN RECUADRO
<b>37. FECHA DE CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD:</b>	ANOTAR EL DÍA, MES Y AÑO EN DEBERÁ ESTAR SOLVENTADA LA NO CONFORMIDAD (DE CONFORMIDAD CON LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, DEL SER EL CASO, EN EL INFORME DE AUDITORÍA)