



**Sistema de Gestión de la Calidad de la
Universidad Veracruzana
Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva
(SGCUV-GE-F-08)**

Folio

Fecha de detección
Día Mes Año

I. Identificación de la No Conformidad (NC)										
Nombre del proceso de nivel 1			Responsable del proceso				Nombre del área			
Área que detecta la NC					Área que atiende la NC					
Nombre del área			Nombre del responsable		Nombre del área			Nombre y firma del responsable		
Origen de la NC										
Auditoría		Revisión por la Alta Dirección	Queja del usuario	Organismo externo	Seguimiento y medición	Salida no conforme	Desempeño del proceso	Proveedores externos	Observaciones de los superiores	Personal operativo
Int.	Ext.									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afecta a:				Clasificación de la NC						
Proceso	Servicio	SGCUV	No conformidad Mayor				No conformidad Menor			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
Descripción de la No Conformidad										
Requisito que se incumple			Descripción de la NC					Evidencia		

II. Análisis y solución de la causa	
En caso de no proceder la NC, describa el motivo del rechazo:	
Acción realizada para controlar y corregir la NC:	
ACCIÓN CORRECTIVA	
Análisis de las causas	
Principales causas que la originaron	
Causa No.	Descripción de la causa
Describa las técnicas de análisis utilizadas:	

Instructivo de llenado

No.	Donde dice:	Se debe anotar:
1	Folio	Número de Folio de la NC que le asigne la UOM
2	Fecha de detección	Día, mes, año (DD/MM/AAAA) en la que se detecta la NC
3	Nombre del proceso	Anotar el nombre del proceso donde se atenderá la NC
4	Responsable del proceso	Nombre del responsable del proceso (Nivel 1) en el que se detecta la No Conformidad.
5	Nombre del área	Nombre del área de la que es titular el responsable de proceso (Dirección General, Dirección, Unidad, Coordinación, Departamento, etc).
Proceso/Área que detecta la NC		
6	Nombre del área	Nombre del área donde se detecta la NC
7	Nombre del responsable	Nombre y firma del responsable del área donde se detecta la NC
Proceso/Área que atiende la NC		
8	Nombre del área	Nombre del área responsable de atender la NC
9	Nombre y firma del responsable	Nombre y firma del titular del área responsable de atender la NC
10	Origen de la NC	Una "X" el cuadro de la fuente en donde se originó la NC
11	Afecta a:	Una "X" el cuadro correspondiente de lo que afecta la NC
12	Clasificación de la NC	Una "X" el cuadro que indica si la NC es mayor o menor
Descripción de la NC		
13	Requisito que se incumple	El documento, ley, reglamento, estatuto, norma, lineamiento, manual, procedimiento, instrucción, acuerdo, etc., así como el título, apartado, artículo, inciso, párrafo, etc., que se incumplió
14	Descripción de la NC	Una descripción breve, sin inferencias, el hecho que demuestra un incumplimiento de algún requisito documentado
15	Evidencia	Que información documentada da evidencia del incumplimiento o si la falta de ésta es el incumplimiento
16	En caso de no proceder la NC, describa el motivo del rechazo	Los registros existentes que den evidencia de la improcedencia, después del análisis y conclusión de la NC por el responsable de Proceso
17	Acción realizada para controlar y corregir la NC	Cómo enfrentó las consecuencias de la NC y la acción o acciones tomadas para controlarla y corregirla
ACCIÓN CORRECTIVA. Análisis de las causas		
18	Causa No.	En orden de prioridad las posibles causas que originaron la NC, después de haber realizado su análisis utilizando alguna herramienta estadística básica
19	Descripción de la causa	En que consiste cada causa
20	Describe las técnicas de análisis utilizadas:	Las técnicas de análisis utilizadas para determinar las posibles causas raíz
Plan de acción		
21	Causa No.	Para todas las causas identificadas en el numeral 18, indique el número de la causa.
22	Acción No.	Número consecutivo de las actividades a realizar por cada causa.

23	Descripción de la acción	De manera breve y concisa, cada una de las actividades para eliminar cada una de las causas raíz
24	Responsable	El nombre del responsable de llevar a cabo cada acción.
25	Fecha: Inicio	Día, Mes y Año (DD/MM/AAAA) en que se inicia la actividad
26	Fecha: Término	Día, Mes y Año (DD/MM/AAAA) en que termina la actividad
Describir:		
27	Si se requiere actualizar algún riesgo y/u oportunidad:	Cuáles son los riesgos y oportunidades que deben actualizarse como resultado de que se presentó la NC
28	Las consecuencias de la NC y cómo serán atendidas:	Cuáles son las consecuencias producto de que se presentó la NC y la manera en que serán atendidas
29	Si se requiere modificar el SGC:	La manera en que impactó la NC en el SGC y las modificaciones que generó en el mismo.
30	Si existe otra área/proceso/cliente en el que se pueda presentar la misma NC	El nombre, en caso de identificar alguna área, proceso o cliente en el cual se pudiera presentar la misma NC y notificarlo al responsable de ese proceso y a la UOM
31	Resultado de la verificación	Los resultados de las actividades, mencionando: <ul style="list-style-type: none"> • si se eliminó la causa raíz; describir porqué se asegura • si se minimizó y no se eliminó; describir la justificación • si no se eliminó; describir el por qué y volver a definir otras acciones
Liberación de la NC		
32	Titular de la dependencia (Responsable del área que detectó la NC)	El titular de la dependencia donde se originó la NC redacta una conclusión de cierre. Debe agregar su nombre y firma, aceptando con ello que se eliminó la causa raíz o si solamente se minimizó. .
33	Fecha de cierre	Día, Mes y Año (DD/MM/AAAA) de la liberación de la NC.
34	Describir los cambios a los procesos derivados de la NC	En caso de aplicar, describir los cambios a realizar en el Proceso y en el SGCUV.

Histórico de Revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	17/12/2018	Todo el formato	Se adecuó para usarlo con la versión 2015 de la Norma ISO 9001
2	26/08/2019	Sección I, así como el instructivo de llenado	Se cambia la flor de lis por el escudo UV, se incluyó también el proceso, su titular y área, al más alto nivel y, se adecuó el instructivo
3	24/05/2022	I. Identificación de la No Conformidad (NC). Área que detecta la NC	Se actualizo el texto "Nombre y firma del responsable" por "Nombre del responsable"
		II. Análisis y solución de la causa. Análisis de las causas	Se actualizo el texto "Principales causas que la provocaron" por "Principales causas que la originaron"
		III- Liberación de la NC	Se actualizo el texto "Responsable del área que detectó la NC" por "Titular de la dependencia (Responsable del área que detectó la NC)"
		Instructivo de llenado	Se actualizaron los textos y las instrucciones en los apartados antes señalados.

Folio		
Fecha de detección		
Día	Mes	Año

Firmas de Autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Ing. Álvaro Gabriel Hernández Director de la Unidad de Organización y Métodos	 Mtra. Norma A. Ligunes López Encargada de la Dirección de Planeación Institucional	25/05/2022	27/05/2022