

Instructivo del formato: Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas

Objetivo: Explicar cómo se debe llenar el siguiente formato.

El formato de Reporte de No Conformidad y Acciones Correctivas está integrado por tres tipos de acciones a implementar:

1. **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
2. **Oportunidad de Mejora:** Aprovechar los momentos o circunstancias, internas o externas, para llevar a cabo actividades que mejoren el desempeño del sistema de gestión de la calidad.
3. **Corrección:** modificación para eliminar un error de redacción o tipográfico

Tipo de acción a implementar: Según sea el caso se deberá elegir cualquiera de las tres opciones

Acción correctiva (X)	Oportunidad de Mejora ()
Corrección ()	

El formato también está integrado por once rubros más:

Nombre: escribir el nombre de la persona o auditor que detecta la acción.

Nombre:	Número de folio:
	Fecha de solicitud:

Número de folio: La nomenclatura utilizada es: si la acción es derivada de una auditoría interna se deberá poner AI (Auditoría Interna), el número consecutivo de la auditoría en el año, el año en que se llevó a cabo la auditoría y el número consecutivo del reporte de no conformidad y acciones correctivas; a continuación se muestra un ejemplo, AI-01-2020-01, significa que el formato se originó de una auditoría interna, que fue la primera AI realizada en el año 2020 y que se trata del primer formato llenado. Para los folios que no sean derivadas de auditorías se

pondrá AC (acción correctiva), año en que se levantó la acción correctiva y número consecutivo; ejemplo AC-2020-01, significa que es la primera acción correctiva del

Nombre:	Número de folio:
	Fecha de solicitud:

Fecha de solicitud: Fecha en que se levanta la acción a implementar en el siguiente formato; dd/mm/aaaa.

Nombre:	Número de folio:
	Fecha de solicitud:

Descripción: explicación de la situación que dio origen a la acción que se va a implementar.

Descripción:

Persona: nombre(s) de la(s) persona(s) que darán(n) atención a las acciones a tomar.

Persona asignada para darle atención.	Firma:
---------------------------------------	--------

Firma: firma de la (s) persona(s) que le dará (n) atención.

Persona asignada para darle atención.	Firma:
---------------------------------------	--------

Análisis de causas Reales: en este rubro se indicará la técnica que se utilizó para determinar las causas, por ejemplo: lluvia de ideas. Asimismo, se anotarán las causas probables por las que se llegó a la acción correctiva, oportunidad de mejora o corrección.

Análisis de causas Reales

Tipo de análisis de causas realizadas _____

Conclusiones del Análisis de Causas: recapitulación del análisis de las causas y determinación de la causa principal.

Conclusiones del Análisis de Causas:

Plan de Acción: explicación de cada una de las actividades que se realizarán para atender la acción.

Plan de acción

Acción a tomar: descripción de las actividades que se llevarán a cabo.

Acciones a tomar	Responsable	Recursos requeridos	Fecha de resultados	Avances			
				25	50	75	100

Responsable: persona(s) encargada(s) para realizar las acciones a implementar.

Acciones a tomar	Responsable	Recursos requeridos	Fecha de resultados	Avances			
				25	50	75	100

Recursos requeridos: especificar el tipo de recurso requerido PC, lápiz, plumas, etc.

Acciones a tomar	Responsable	Recursos requeridos	Fecha de resultados	Avances			
				25	50	75	100

Fecha de resultados: Fecha (dd/mm/aaaa) compromiso para realizar las actividades establecidas en el plan de acción.

Acciones a tomar	Responsable	Recursos requeridos	Fecha de resultados	Avances			
				25	50	75	100

Avance: porcentaje de desarrollo de cada una de las actividades.

Acciones a tomar	Responsable	Recursos requeridos	Fecha de resultados	Avances			
				25	50	75	100

Seguimiento de Resultados: la persona que identificó la acción, revisa las evidencias de cada una de las acciones que se implementaron. Si se requiere realizar varias revisiones, se debe especificar cada una de ellas, describiendo cual fue el resultado, pondrá su nombre la columna “Revisó” e indicará la fecha (dd/mm/aaaa) en que se realizó la revisión.

Seguimiento de resultados

Núm. Revisión	Resultado	Revisó	Fecha
Primera revisión			
Segunda Revisión			
Tercera Revisión			
Cuarta Revisión			
Quinta Revisión			

Cierre de la Acción: se pondrá el nombre de la persona que está constatando que la actividad está concluida, así como su firma y el día de cierre.

Cierre de la Acción

Revisión de la eficacia de las acciones: en la columna “Comentario de verificación” la persona que identificó la acción pondrá un comentario de la verificación de las actividades, acerca de la comprobación de que las acciones han sido eficaces o no para controlar la No conformidad. En el caso de oportunidades de mejora comprobará que las acciones mejoren o no, el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Revisión de la eficacia de las Acciones		
Comentario de verificación	Eficaz	
	Sí	No
Nombre:	Firma:	Fecha:

Eficaz: de acuerdo a la comprobación de las acciones, se colocará una “X” en la columna que corresponda.

Revisión de la eficacia de las Acciones		
Comentario de verificación	Eficaz	
	Sí	No
Nombre:	Firma:	Fecha:

Se pondrá el nombre de la persona que constata si es o no eficaz la actividad, así como su firma y fecha de revisión.

COPIA
CONTROLADA