|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Origen de la desviación  **(1)** | Fecha en que se detecta el hallazgo  **(2)**  Código de Identificación **(3)** | | | Tipo de Hallazgo  1 de 1  **(4)**   |  |  | | --- | --- | | No conformidad |  | | Queja |  | | Observación |  | | Oportunidad de Mejora |  | |
| Área afectada:  **(5)** | Nombre y firma del(a) responsable del área afectada: **(6)** | | | |
| Descripción del hallazgo con punto de la norma (si es necesario usar otra hoja y anexarla**) (7)** | | | | |
| Acción(es) inmediata (s): **(8)** | | | | |
| Responsable de la acción (9) | | Fecha de realización del llenado (10) | Nombre y firma de quien verifica su cumplimiento **(11)** | |

**ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Primer por qué? **(12)** | | | |
| Segundo por qué? | | | |
| Tercer por qué?. | | | |
| Cuarto por qué? | | | |
| Quinto por qué? | | | |
| Acciones para eliminar la (s) causa (s) raíz del hallazgo | | | |
| Acción (13) | ResponsableNombre y firma (14) | Fecha de realización de la acción (15) | Nombre y firma de quien verifica su cumplimiento (16) |
|  |  |  |  |
| Evidencias para el cierre de la acción correctiva: **(17)**  Para ser llenado por el auditor(a) que verifica el cumplimiento: **(18)**   1. Evidencias Sí\_\_\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_\_ 2. Estatus Cerrada\_\_\_\_\_\_\_\_Abierta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   **Notas:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
| Vo. Bo. del auditor líder de la eliminación del hallazgo:  **(19)**  Nombre y firma | | Firma y Fecha efectiva de cierre **(20)** | |

| Instructivo para llenar el formato: Acciones correctivas | | |
| --- | --- | --- |
| Objetivo: Atender las no conformidades, quejas, observación y oportunidad de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. | | |
| Distribución y destinatario: El formato deberá ser llenado por el área que tiene el hallazgo. | | |
| No. | Concepto. | Descripción |
| 1 | Origen de la desviación. | Se anota el origen o la metodología de la cual se derivó la no conformidad, observación, queja y oportunidad de mejora, ejemplo: auditoría interna, revisión por la dirección o auditoría externa. |
| 2 | Fecha en que se detecta el hallazgo | Se anota la fecha en que se realizó el ejercicio que da origen al hallazgo. |
| 3 | Tipo de Hallazgo | Se marca con una X el tipo de hallazgo encontrado, el cual puede ser: no conformidad, observación, queja y oportunidad de mejora. |
| 4 | Código de identificación | Se anota el código de identificación de del hallazgo, asignado por el área correspondiente de acuerdo a los siguientes lineamientos:  **\*Tipo de Hallazgo**   * No Conformidad: NC * Queja: Q * Oportunidad de Mejora: OM * Observación: OB   **\*Nomenclatura del Departamento o Subdirección** donde recae el hallazgo, mismas que deberá ser acorde con lo estipulado en el Procedimiento de control de información documentada.  **\*Número de Hallazgo:** se deberá colocar de acuerdo a los hallazgos identificados en el área el cual deberá ser progresivo  \***Año:** Se deberá colocar el año en el que se detectó el hallazgo, con una diagonal correspondiente**.**  **Ejemplo: NC-VD-01/2019** |
| 5 | Área afectada. | Se deberá colocar el áreas o áreas que involucran la atención de del hallazgo |
| 6 | Nombre y firma del(a) responsable del área afectada. | Se anota el nombre completo y firma de la persona que realizará la acción correctiva. |
| 7 | Descripción del hallazgo | Se anota la descripción exacta del hallazgo encontrado con el punto de la norma respectivo; tal y como aparece en el informe de auditoría. |
| 8 | Acción(es) inmediata(s). | Se anota la acción inmediata que solventa el hallazgo. |
| 9 | Responsable de la acción. | Se anota el nombre y firma de los(as) responsables de solventar el hallazgo. |
| 10 | Fecha de realización del llenado. | Se anota la fecha en que se llevará acabo el llenado correspondiente del formato para la atención de los hallazgos encontrados. |
| 11 | Nombre y firma de quien verifica su cumplimiento. | Se anota el nombre y la firma del auditor asignado para verificar el cumplimiento. |
| 12 | Primer por qué? | Se anota las causas que dieron origen al hallazgo, los cuales deberán contemplar los 5 porqués como mínimo . |
| 13 | Acciones para eliminar la(s) causa(s) raíz del hallazgo | Se anota la acción que solventará la causa raíz del hallazgo, derivado de la metodología de los cinco ¿por qué? |
| 14 | Responsable | Se deberá anotar el nombre y firma de la persona que solventará el hallazgo.. |
| 15 | Fecha de realización de la acción. | Se anota la fecha de realización de la acción en que se presentará la solventación de la causa raíz del hallazgo. |
| 16 | Nombre y firma de quien verifica su cumplimiento. | Se anota el nombre y la firma del auditor asignado para verificar el cumplimiento. |
| 17 | Evidencias para el cierre de la acción correctiva. | Se anota la evidencia que se presentará como resultado del cierre efectivo de la acción considerando que esta no se vuelva a presentar. |
| 18 | Verificación de cumplimiento | El auditor asignado verificará si la acción cuenta con la evidencia suficiente para la atención del hallazgo y cuál es el estatus actual, además de colocar anotaciones que crea convenientes para el cierre de la acción o la atención respectiva, mismas que será realizado a punto y letra. |
| 19 | Vo. Bo. de la eliminación del hallazgo. | Se anota el nombre y firma del (la) Auditor(a) Líder, que dará visto bueno de la eliminación del hallazgo. |
| 20 | Firma y Fecha efectiva de cierre | Se deberá colocar firma y fecha efectiva del cierre del hallazgo. |