1.- PROPÓSITO

Establecer los lineamientos, para eliminar las causas de no conformidades y así lograr una mejora continua en el sistema integral de Gestión UTPN.

2.- ALCANCE

Aplica para todas las áreas involucradas en el Sistema Integral de Gestión de la UTPN, donde se presenten no conformidades.

3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a.- Este procedimiento, puede ser aplicado en cualquier etapa de los procesos, cuando se detecten no conformidades.
b.- Cualquier integrante de la organización, puede informar sobre la no conformidad, a través del formato Hallazgos y determinación de acciones, F-SIG-03, notificándolo al responsable del área, o al Responsable del SIG, quien canalizara la información al responsable del área.
c.- El responsable del SIG, es el encargado de informar sobre el estado de las acciones correctivas implementadas.
d.- Para el análisis de las causas de las no conformidades, el responsable podrá utilizar cualquier metodología considere pertinente.
e.- El responsable del área afectada, tendrá un plazo de 5 días, después de ser notificado, para entregar el Formato de Hallazgos y determinación de acción F-SIG-03, llenada y firmada al Responsable del SIG

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identificación de no conformidad	Identificar no conformidad en el SIG. Informa al responsable del área y del SIG, mediante el formato de Hallazgos y determinación de Acciones, F-SIG-03	Cualquier integrante de la UTPN / Auditor Interno
2. Canalización de formato F-SIG-03	Recibe Formato de Hallazgos y determinación de acciones, F-SIG-03 lo canaliza al responsable del área involucrada.	Responsable de SIG
3. Acciones correctivas	Realiza análisis de causa-raíz, bajo algún método de uso común, pudiendo utilizar el método 5 porqués, F-SIG-03 A partir del análisis de causa raíz efectuado, determina las acciones correctivas a implementar, a efecto de impedir la recurrencia de la no conformidad. Desarrolla las acciones correctivas determinadas y registra los resultados de las acciones tomadas, a través del análisis de la evidencia de su implementación, en formato de Hallazgos y Determinación de acciones F-SIG-03, informado al responsable del SIG de su culminación	Área responsable

4. Revisión de la efectividad de las acciones correctivas	Recibe formato Hallazgos y determinación de acciones, F-SIG-03 y verifica la efectividad de las acciones correctivas implementadas. Retroalimenta a quien detecto la no conformidad de las acciones correctivas realizadas. Documenta en Carpeta de Auditorias y da seguimiento	Responsable del SIG /Auditores

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	Código	Tipo

6.- INFORMACION DOCUMENTADA

Información documentada	Tiempo de Conservación	Disposición	Responsable de conservarlo	Código de información documentada
Hallazgos y Determinación de acciones	2 años	Destrucción	Responsable del SIG	F-SIG-03

7.- GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA. - Acción tomada, para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
METODOLOGIA DE ANALISIS DE CAUSA RAIZ. - Cualquier herramienta utilizada, para detectar la causa de la no conformidad. Tales como Diagrama de Pescado, 8D, 5 porqués, etc.

8.- CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Numero de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio

9.- INDICES DE DESEMPEÑO

Indicador	Meta	Medición	Frecuencia de Medición
No conformidades cerradas	80%	(# de acciones correctivas cerradas / # de acciones correctivas detectadas) * 100	Cuatrimestral