1. **Información General**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso/Área de Gestión Relacionada:**  | **Responsable del Proceso/Área de Gestión Relacionada:** |
| Proceso Misional/Gestión de Facultades y Programas Académicos |  |
| Fecha (Día / Mes/Año ):  |

1. **Origen de la Acción a tomar**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Petición, Queja o Reclamo | Servicio No Conforme | Auditoría Interna | Auditoría Externa |
| [x]  | [ ]  | Año | NC Mayor | NC Menor | Año | NC Mayor | NC. Menor |
|       | [ ]  | [ ]  | 2021 | [ ]  | [x]  |

NCM: No conformidad Mayor o Menor

**Descripción de la No Conformidad**

|  |
| --- |
| Mediante correo electrónico:Se presentó queja por presunta negligencia de la Universidad del Cauca en el trámite del recibo para certificación de promedio de notas de pregrado, petición que presentó desde el 06 de octubre de esta anualidad.La peticionaria Adriana Collazos Collazos, manifiesta que ha tratado de comunicarse en múltiples ocasiones a través de los canales disponibles, sin recibir atención hasta la fecha.  |

1. **Corrección** (Solo aplica para NC, Acción para eliminar una No conformidad detectada sin darle

tratamiento a la causa)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Corrección | Evidencia | Fecha de Implementación |
|  |       |       |

1. **Identificación y análisis de causas** (La metodología que se puede utilizar es: Los cinco porqués.)
2. [**Los tres porqués**](https://youtu.be/7snOmfINIh4)(Seguir el enlace para ver el video ejemplo)

La técnica de los cinco porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa/efecto que genera un problema en particular. El objetivo final de este método es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

|  |
| --- |
|       |

1. **Acción Correctiva** (Acción tomada para eliminar la causa de una

No Conformidad Mayor o Menor)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Evidencia de Implementación** | **Fecha de cumplimiento** |
| 1 |  |       |       |
|
|
| 2 |  |       |       |
|
|
| 3 |       |       |       |
|
|

1. **Cierre de la Acción** (El cierre de la acción lo debe realizar el responsable del seguimiento)

Firma del responsable del cierre de la acción: