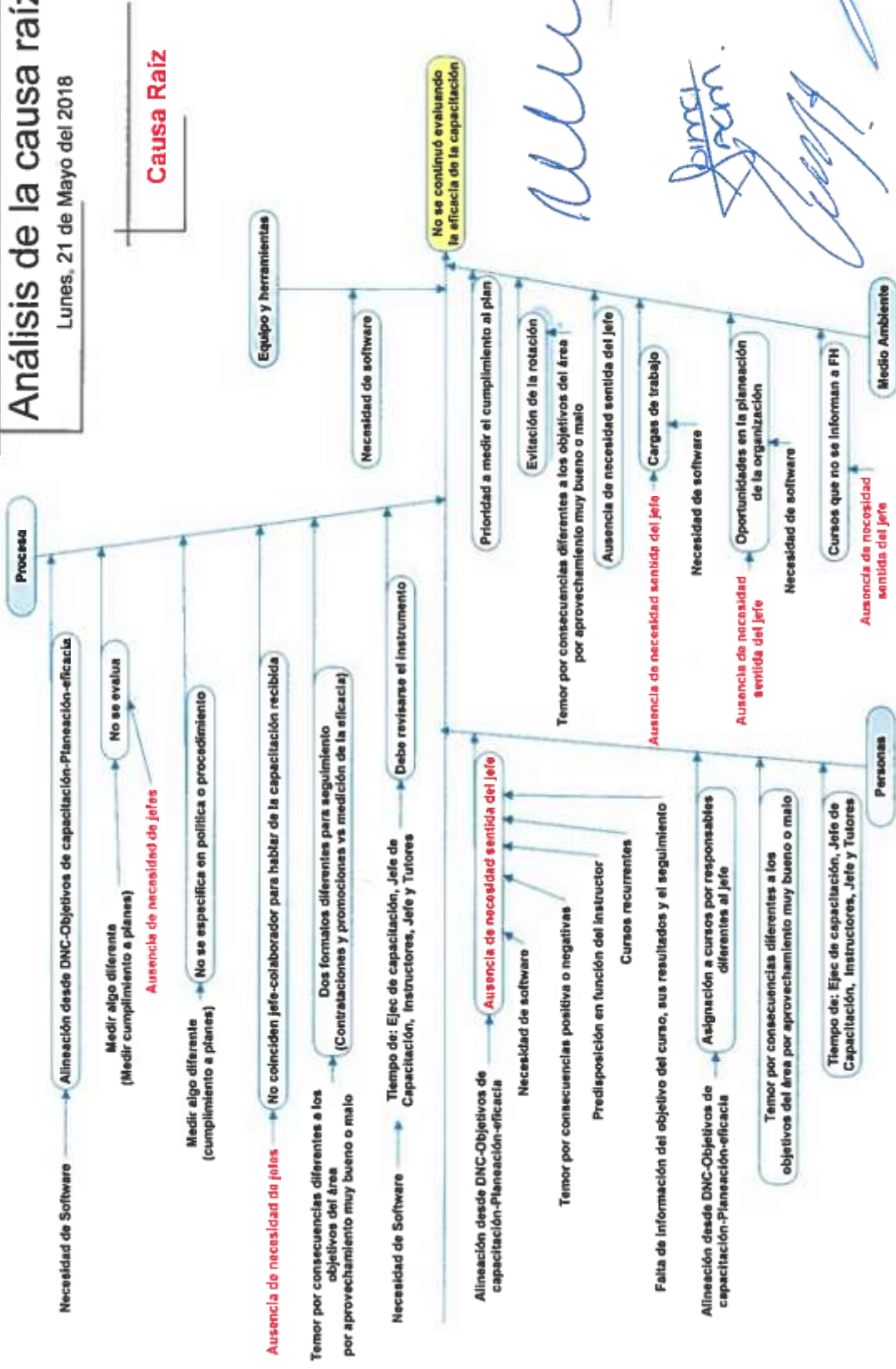





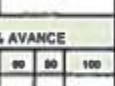
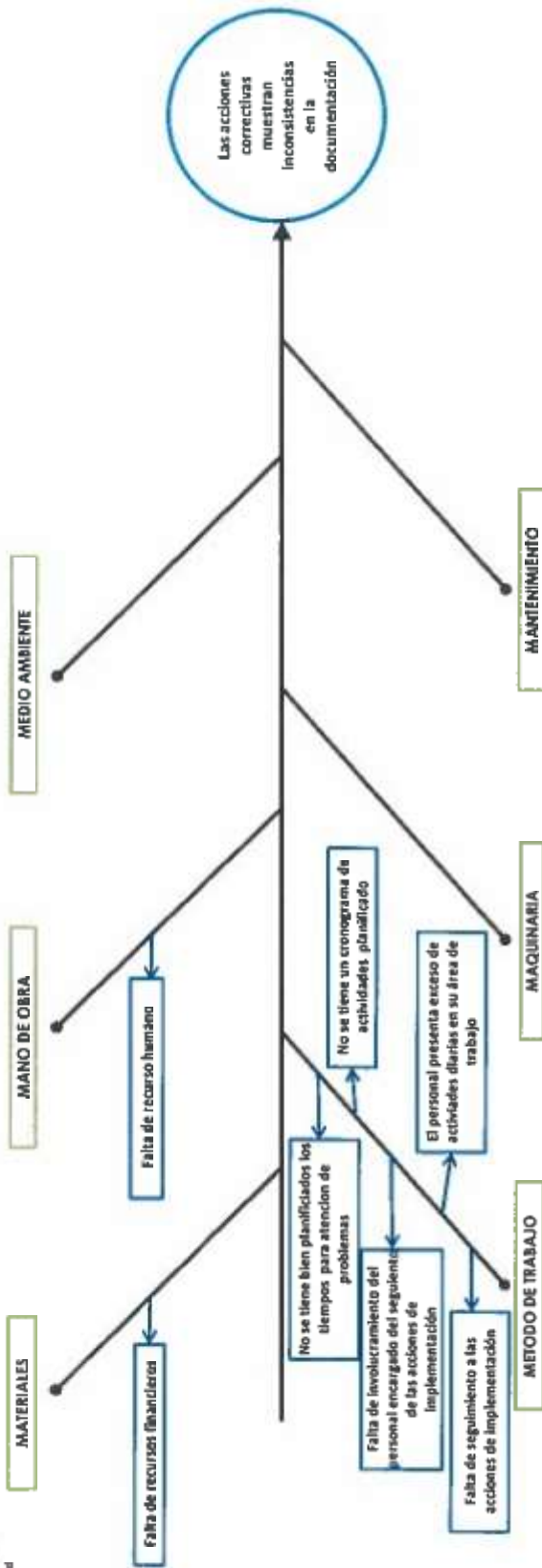
		ACCION CORRECTIVA		No.	AC-AE-01-2018
FUENTE		FECHA:		21/05/2018	
Indicador Mensual:		Revisión por la Dirección:	RESPONSABLE: Lic. Marlene Alegria Galicia		
Auditoría Interna:		Quejé:	Lic. Marlene Alegria Galicia		
X Auditoría Externa:	RC	Riesgo:	Responsable corporativo de FH		
1. EQUIPO DE TRABAJO (Nombre, Puesto y firma)					
Lic. Marlene Alegria Galicia		Responsable Corporativo de Factor Humano			
Lic. Mariana Ramirez Reynoso		Jefe de Desarrollo, Talento y Comunicación			
Lic. Norma Rodriguez Mosqueda		Jefe de Reclutamiento y Estructura Organizacional			
Lic. Alfredo Vázquez Cárdenas		Gerente de Unidad de Negocio			
Ing. Rubén Ortiz Ramirez		Responsable Corporativo de TI			
C.P. Heladio Santiago Martínez		Gerente de Administración			
Lic. Juan Carlos Pacheco Torres		Ejecutivo de Evaluación del Desempeño			
C.P. Salvador Navarro Linares		Gerente de Gestión de Calidad			
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA (Descripción y/o No conformidad)					
<p>La organización no ha evaluado las acciones tomadas para que el personal adquiera la competencia requerida.</p> <p>Evidencia: No se ha llevado a cabo la evaluación que permita demostrar, que el personal que ha recibido formación ha adquirido la competencia necesaria del puesto.</p> <p>Referencia: Cursos impartidos del programa anual de capacitación 2018.</p> <p>Requisito: 7.2</p>					
3. ACCION DE CONTENCIÓN (Corrección inmediata)			RESPONSABLE:	FECHA:	
<p>1. Reforzar con instructores internos y externos la importancia del cumplimiento del apartado 6 "Política de capacitación" del Manual de Capacitación (GRM-MCA-FH-03)</p> <p>2. Agregar en la evaluación de reacción la eficacia del curso por parte de los asistentes.</p> <p>3. Evaluar el aprendizaje teórico y la eficacia del curso de los asistentes.</p>			1. Mariana Ramirez Reynoso	23/05/2018	
4. DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS RAÍZ					
1 Ausencia de la necesidad sentida en la organización, al no identificar los beneficios de la evaluación de la eficacia de la capacitación					
5. PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE	FECHA		FIRMA
			INICIO	TERMINO	
Revisar procedimiento de capacitación para definir la trazabilidad de las actividades formativas (Tutorías, talleres, cursos) desde la DNC hasta la medición de la eficacia.		Marlene Alegria Galicia Ruben Ortiz Ramirez Alfredo Vázquez Cárdenas Salvador Navarro Linares Mariana Ramirez Reynoso Juan Carlos Pacheco Torres Norma Rodriguez Mosqueda	23/05/2018	23/06/2018	
2) Definir método de para medir la eficacia de la capacitación.		Marlene Alegria Galicia Ruben Ortiz Ramirez Alfredo Vázquez Cárdenas Salvador Navarro Linares Mariana Ramirez Reynoso Juan Carlos Pacheco Torres Norma Rodriguez Mosqueda	23/06/2018	31/12/2018	
3) Evaluación y selección de Software que permita la administración y evaluación de la eficacia a la capacitación.		Marlene Alegria Galicia Ruben Ortiz Ramirez Alfredo Vázquez Cárdenas Salvador Navarro Linares Mariana Ramirez Reynoso Juan Carlos Pacheco Torres Norma Rodriguez Mosqueda	26/06/2018	31/12/2018	
4)					
6. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN		RESPONSABLE DE DAR SEGUIMIENTO		FECHA DE VERIFICACIÓN	% AVANCE
		NOMBRE	FIRMA		30 40 60 80 100
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					
6)					
7.- VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:					
Acción concluida y eficaz					
Acción inconclusa o no eficaz		Gerente de Gestión de la Calidad			
8. RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO AL EQUIPO DE TRABAJO					


Análisis de la causa raíz

Lunes, 21 de Mayo del 2018



		ACCION CORRECTIVA		No.	AC-AE-02-2018
FUENTE		FECHA:		15 de mayo de 2018	
Indicador Mensual:	Revisión por la Dirección:	RESPONSABLE: (Nombre, Puesto y firma)			
Auditoría Interna:	Queja:	C. P. Salvador Navarro Linares			
X Auditoría Externa: RC	Riesgo:	Gerente de Gestión de Calidad			
1. EQUIPO DE TRABAJO (Nombre, Puesto y firma)					
Lic. Alfredo Vázquez Cárdenas Ing. Rubén Ortiz Ramírez C. P. Francisco Juárez Galindo C. P. Heladio Santiago Martínez C. P. Salvador Navarro Linares		Gerente de Unidad de Negocio Coordinador de Auditorías Gerente de Información y Proyectos Gerente de Gestión de Calidad Gerente de Gestión de Calidad		Lic. Jesús Márquez Álvarez Jefe de Ventas	
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA (Descripción de la No conformidad)					
<p>La organización muestra inconsistencia en la documentación de las acciones correctivas.</p> <p>Evidencia: En la acción correctiva AC-OT-01-2016 con fecha 29 de agosto de 2016 para atender el incumplimiento del indicador "Lograr que el 90% del personal sea competente", se establecen acciones correctivas las cuales no han logrado ser implementadas en su totalidad, en los plazos establecidos, esto en virtud de que las fechas propuestas de término de implementación han expirado.</p> <p>Requisito: 10.2.2</p>					
3. ACCION DE CONTENCIÓN (Corrección inmediata)				RESPONSABLE:	FECHA:
Se integra un grupo de auditores internos de calidad, para revisar y analizar los planes incluidos en cada una de las acciones correctivas y preventivas, que tienen actualmente los procesos en desarrollo.				GGC / CA	21/05/2018 28/05/2018
4. DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS RAÍZ					
Que los tiempos planificados para la solución de la no conformidad no sean viables debido a la falta de recurso humano, falta de tiempo por exceso en actividades, falta de recurso financiero, incluyendo la falta de seguimiento puntual a la implementación de las actividades por parte del responsable de proceso.					
5. PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE	FECHA		FIRMA
			INICIO	TERMINO	
1) Definir los tiempos máximos para la implementación de los planes incluidos en las acciones correctivas y preventivas, tomando en cuenta si requieren recursos especiales, infraestructura, la realización de pruebas piloto o recursos humanos que pudieran extender los tiempos		GGC / GUA	10/05/2018	21/05/2018	
2) Revisar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas para reforzar los tiempos pertinentes para el seguimiento a la implementación a las actividades planificadas		GGC / GUN	28/05/2018	29/05/2018	
3) Incorporar a la información documentada para la elaboración de acciones correctivas y preventivas, los criterios determinados para los tiempos en la planificación de actividades. Así mismo los cambios para reforzar el seguimiento frecuente y puntual en la implementación.		GGC / GUN	18/05/2018	31/05/2018	
4) Tomar en cuenta en el programa anual de pláticas para la toma de conciencia del SGC, el tema de elaboración de acciones correctivas y preventivas incluyendo las modificaciones realizadas en los tiempos para la planificación y seguimiento		GGC / GUN	18/05/2018	18/05/2018	
5) Realización de taller para la elaboración de acciones correctivas y preventivas, para los responsables del proceso. Realización de pláticas para la elaboración de acciones correctivas, por el responsable del proceso y personal de Calidad		GGC / GUN	18/05/2018	31/05/2018	
6. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN		RESPONSABLE DE DAR SEGUIMIENTO		FECHA DE VERIFICACIÓN	% AVANCE
		NOMBRE	FIRMA		25 40 60 80 100
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					
7.- VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:					
Acción concluida y eficaz Acción inconclusa o no eficaz					
Gerente de Gestión de la Calidad					
8. RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO AL EQUIPO DE TRABAJO					



		ACCION CORRECTIVA		No.	AC-AE-03-2018
FUENTE		FECHA:		15 de mayo de 2018	
Indicador Mensual:	Revisión por la Dirección:	RESPONSABLE: (Nombre, Puesto y firma)			
Auditoría Interna:	Queja:	C. P. Salvador Navarro Linares			
X Auditoría Externa: RC	Riesgo:	Gerente de Gestión de Calidad			
1. EQUIPO DE TRABAJO (Nombre, Puesto y firma)					
Lic. Alfredo Vázquez Cárdenas C. P. Salvador Navarro Linares		Gerente de Unidad de Negocio Gerente de Gestión de Calidad			
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA (Descripción de la No conformidad)					
<p>La organización no analiza y evalúa los datos sobre la eficiencia de las acciones tomadas para abordar riesgos en los procesos del SGC.</p> <p>Evidencia: En el informe de Resultados de la revisión por la dirección en el punto V, se menciona que ningún riesgo se ha cumplido o se ha presentado por lo cual no se le puede asignar una valoración de las acciones implementadas en la matriz MR-SGC-01, sin embargo, al revisar las fichas de cada proceso se muestran riesgos que han ocurrido y las acciones para abordarlos, derivado de esto no se muestran los datos y el análisis sobre la eficacia de las acciones para abordar los riesgos.</p> <p>Requisito: 9.1.3 inciso e</p>					
3. ACCION DE CONTENCIÓN (Corrección inmediata)				RESPONSABLE:	FECHA:
Evaluación de la eficacia de los planes para atender riesgos que ya hayan ocurrido, con apoyo del equipo de Gestión de Calidad.				RP / GGC / GUN	14/05/2018 21/05/2018
4. DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS RAÍZ					
Se determino que a partir de haber identificado los riesgos se comenzaba con la evaluación a la eficacia de los planes solo si ocurrían posteriormente al mes de noviembre de 2017.					
5. PLAN DE ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE	FECHA		FIRMA
			INICIO	TERMINO	
1) Analizar e Incluir a la información documentada los momentos en que ha de ser evaluada la eficacia de las acciones para atender riesgos; así como el desempeño de la gestión del riesgo.		GGC / GUN	17/05/2018	18/05/2018	
2) Considerar en la planificación de pláticas para la toma de conciencia del SGC, la evaluación la eficacia de los planes de actividades para atender riesgos.		GGC / GUN	14/05/2018	14/05/2018	
3) Realización de pláticas en los procesos con el tema de evaluación la eficacia de los planes para atender riesgos.		GGC / GUN	01/06/2018	30/06/2018	
4)					
6. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN AL PLAN DE ACCIÓN		RESPONSABLE DE DAR SEGUIMIENTO		FECHA DE VERIFICACIÓN	% AVANCE
		NOMBRE	FIRMA		20 40 60 80 100
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					
6)					
7.- VALIDACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES:					
<p>Acción concluida y eficaz</p> <p>Acción inconclusa o no eficaz</p> <p>Gerente de Gestión de la Calidad</p>					
8. RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO AL EQUIPO DE TRABAJO					

5 PORQUÉS

Descripción de la No Conformidad

La organización no analiza y evalúa los datos sobre la eficiencia de las acciones tomadas para abordar riesgos en los procesos del SGC

Análisis de la Causa Raíz

1º.- ¿Por qué la organización no analiza y evalúa los datos de sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos?

2º.- ¿Por qué solo se identificaron riesgos?

3º.- ¿Por qué no se establecieron tiempos de seguimiento?

4º.- ¿Por qué se revisaría seguimiento o estatus en la revisión por la dirección?

5º.- ¿Por qué se identificarán que riesgos ocurrieron y cuales no?

R1= Por que solo se identificaron riesgos

R2= Por que no se establecieron tiempos de seguimientos

R3= Por que se revisaría seguimiento o estatus en la revisión por la dirección

R4= Por que se identificarán que riesgos ocurrieron y cuales no.

R5= Por que a partir de haber identificado los riesgos, se comenzara con la evaluación a la eficacia de los planes solo si ocurrían posteriormente al mes de noviembre de 2017

Causa Raíz

Se determino que a partir de haber identificado los riesgos, se comenzaba con la evaluación a la eficacia de los planes solo si ocurría posteriormente al mes de noviembre de 2017