

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

				Folio	PCM-07
Integridad del SGC					
Fecha inicio:	06/01/2021		Fecha termino:	30/04/2021	
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad		Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	9.1.2 Satisfacción del Cliente	
Proceso	ESTRATÉGICO				
Descripción del cambio o mejora al SGC	Complementar la aplicación de acciones para atender el resultado de las encuestas de satisfacción del servicio, en su caso fortalecer la comunicación de las acciones que se determinan.				
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	No contar con los mecanismos para dar a conocer las acciones establecidas para el seguimiento a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.				

Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC
<p>Se realizó el análisis de la situación por medio de la herramienta de los 5 por qué y se encontró que, no obstante que en todos los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana de la cual se obtienen las estadísticas de la percepción ciudadana, estos resultados solo se comunican al Vocal del Registro Federal de Electores Distrital y se utilizan para reportar el logro del objetivo 6 de la calidad, pero no se implementa ninguna acción para atender los resultados, por lo que se propone adicionar al procedimiento de aplicación de la encuesta un apartado donde se señale el seguimiento que deberá realizarse según los resultados obtenidos por cada MAC.</p>


Handwritten signature



Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Responsables de atención del cambio o mejora			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Lic. María Concepción Maldonado Soto	Coordinadora Operativa B	MCMS	
Mtra. Luz Elena Rodríguez López	Jefa de Departamento de Sistemas	LERL	











	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Realizar una reunión con el personal de MAC para el análisis de las acciones para atender los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los MAC	ERCM, CAAJ, LAN	Computadora internet	Minuta de reunión Propuestas de acciones	20/03/2021	27/03/2021
2	Presentar, en su caso, la propuesta, de las acciones para atender los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a los CSG	ERCM, CAAJ, LAN	Computadora internet	Oficio con la minuta	29/03/2021	30/03/2021
3	Realizar la modificación a la propuesta del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	MCMS	Computadora	Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana modificada	05/04/2021	10/04/2021
4	Presentar a la Alta Dirección la propuesta del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para su aprobación.	MCMS LERL RCM	Computadora	Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana Versión 0	15/04/2021	15/04/2021

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Descripción de actividades						
5	En su caso, difusión del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana a los integrantes del Comité del SGC	MCMS	Computadora internet	Correo electrónico enviado	19/04/2021	23/04/2021

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
30/04/2021	El responsable de la actividad mostro evidencia de la reunión llevada a cabo para realizar el análisis de las acciones para atender los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los MAC	LERL 
30/04/2021	El responsable de la actividad mostro evidencia de la modificación del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	LERL 
30/04/2021	El responsable de la actividad mostro copia del correo de la difusión del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana a los integrantes del comité del SGC	LERL 
	Firma de validación del cambio o mejora	LERL 

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Anexo. Análisis de causa raíz, técnica de los 5 porqués.

Problemática	1 ¿Por qué?	2 ¿Por qué?	3 ¿Por qué?	4 ¿Por qué?	5 ¿Por qué?	Resultado Causa Raíz
No se cuenta con los mecanismos para dar a conocer las acciones establecidas para dar seguimiento a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana	Si en todos los MAC de la entidad se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana de la cual se obtienen las estadísticas de la percepción ciudadana, estos resultados solo se comunican al Vocal del RFED y se utilizan para reportar el logro del objetivo 6 de la calidad	Por qué los Vocales del RFED solo utilizan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana solo para reportar el logro del objetivo 6 de la calidad	Por qué los Vocales del RFED no socializan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana con el personal de MAC	Por qué los Vocales del RFED no emprenden ninguna acción para atender los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.	Por qué no se consideró el seguimiento de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta en el Procedimiento para la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana ya que solo se considera para reportar el logro del objetivo 6 de la calidad	No obstante que en todos los MAC de la entidad se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana de la cual se obtienen las estadísticas de la percepción ciudadana, estos resultados solo se comunican al Vocal del RFED y se utilizan para reportar el logro del objetivo 6 de la calidad, pero no se implementa ninguna acción para atender los resultados, por lo que se propone adicionar al Procedimiento de aplicación de la encuesta un apartado donde se señale el seguimiento que deberá realizarse según los resultados obtenidos por cada MAC

