

| | | |
|--|--|---|
| | 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-01 |
| Integridad del SGC | | | | |
| Fecha inicio: | 22/10/2020 | Fecha termino: | 28/10/2020 | |
| 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 | 8.2.1 Comunicación con el cliente | |
| Proceso | ESTRATÉGICO | | | |
| Descripción del cambio o mejora al SGC | Implementación de Encuesta de satisfacción ciudadana | | | |
| Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice | No contar con la información para medir el logro del objetivo 6 de la calidad: Conocer la opinión 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 se cuenta con infraestructura tecnológica necesaria para desarrollar un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio que se da en los Módulos de Atención Ciudadana en el presupuesto para el ejercicio 2020; no obstante, por parte del Instituto se adquirió el software Office 365, mismo que se activó para toda la delegación de Nayarit para mejorar el trabajo colaborativo en el periodo de la pandemia, dicho software incluye el programa FORMS mediante el cual se propone realizar la encuesta en todos los MAC, aplicándola al ciudadano en papel y posteriormente el Responsable de Modulo se encargaría de cargarlas encuestas relativas a su MAC en la aplicación desarrollada en FORMS.</p> |


| | | |
|--|--|---|
| | 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 |
| María Concepción Maldonado Soto | Coordinador del SGC | MCMS | |
| Luz Elena Rodríguez López | Coordinador del SGC | LERL | |
| Carlos Alberto Contreras Rodríguez | Dueño de Proceso de Soporte Técnico | CACR | |

| | | |
|--|--|---|
| | 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 | Desarrollar el formato de encuesta para medir la satisfacción del ciudadano | LERL | Computadora Impresora Hoja blanca tamaño carta | Formato de la encuesta | 4/11/20 | 26/11/20 |
| 2 | Desarrollar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en el programa FORM | LERL | Computadora internet | Aplicación desarrollada | 4/11/20 | 8/11/20 |
| 3 | Realizar pruebas de acceso y capturas internas de la encuesta | MCMS, LERL; CACR | Computadora internet | Capturas de pantalla de acceso a la encuesta, reporte de capturas No. 1 | 9/11/20 | 23/11/20 |
| 4 | Difusión de la herramienta de encuesta a los integrantes del comité del SGC | MCMS | Computadora internet | Correo electrónico enviado y acuse de lectura del mismo | 30/11/20 | 30/11/20 |
| 5 | Realizar pruebas de acceso y capturas reales de la encuesta con los Responsables de módulo | LERL, CACR | Computadora internet | Capturas de pantalla de acceso a la encuesta, reporte de capturas No. 2 | 1/12/20 | 5/12/20 |

| | | |
|---|--|---|
|  | 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 |

| | | | | | | |
|---|---|------|----------------------|--|---------|---------|
| 6 | Análisis del reporte de capturas No. 2 y envío de resultados a MCMS | LERL | Computadora internet | Análisis del reporte de capturas No. 2 | 7/12/20 | 7/12/20 |
| 7 | Notificación del resultado de las pruebas realizadas y en su caso, inicio de operación de la encuesta en todos los MAC de la entidad. | LERL | Computadora internet | Correo de notificación | 7/11/20 | 7/12/20 |

| | | |
|--|--|---|
| | 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 |

| Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC | | |
|---|---|-------------------------------|
| Fecha | Evidencia / Observaciones | Firma del Coordinador del SGC |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro el formato de encuesta para medir la satisfacción del ciudadano | MCMS |
| 11/12/20 | Se verifico el contenido de la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en el programa FORM | MCMS |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro las capturas de pantalla de acceso a la encuesta, y el reporte de capturas No. 1 de las pruebas de acceso y capturas internas de la encuesta | MCMS |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro correo de la difusión de la herramienta de encuesta a los integrantes del comité del SGC | MCMS |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro las capturas de pantalla de acceso a la encuesta, y el reporte de capturas No. 2 de las pruebas de acceso y capturas reales de la encuesta con los Responsables de módulo | MCMS |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro el análisis del reporte de capturas No. 2 y el correo de envío de resultados a MCMS | MCMS |
| 11/12/20 | El responsable de la actividad mostro evidencia del correo de notificación del resultado de las pruebas realizadas y en su caso, inicio de operación de la encuesta en todos los MAC de la entidad. | MCMS |
| Firma de validación del cambio o mejora | | MCMS |

| | | |
|--|--|---|
| | 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 ¿Porque? | 2 ¿Porque? | 3 ¿Porque? | 4 ¿Porque? | 5 ¿Porque? | Resultado Causa Raíz |
|---|---|--|---|--|--|---|
| No se cuenta con la información para medir el logro del objetivo 6 de la calidad: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana | No se cuenta con la información para medir el logro del objetivo 6 de la calidad: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana | Por qué no existe un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio que se da en los Módulos de Atención Ciudadana | Por qué no se cuenta con la infraestructura tecnológica para desarrollar un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio que se da en los Módulos de Atención Ciudadana | No se cuenta con recursos para adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para desarrollar un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio que se da en los Módulos de Atención Ciudadana | No se presupuestó recurso para adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para desarrollar un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano con el servicio que se da en los Módulos de Atención Ciudadana en el presupuesto para el ejercicio 2020. | Por parte del Instituto se adquirió el software Office 365, mismo que se activó para toda la delegación de Nayarit para mejorar el trabajo colaborativo en el periodo de la pandemia, lo que permite desarrollar una encuesta a través de FORMS |