|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha:** | | **8 de octubre de 2020** | | | **Folio** | | **NCME-02** | | |
| **Tipo de Acción Requerida:** | | | | | | | | | |
| **No Conformidad** | | | | | | | | | |
| **Corrección** |  | | **Acción Correctiva** | **x** | | **Riesgo** | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción de la No Conformidad / Riesgo** | | | **Fuente de la no conformidad o Riesgo** | | | | | | |
| **Se detectó una deficiencia en la toma de conciencia por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte, que tiene que ver con las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la contribución de sus actividades con el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad, particularmente el requisito 7.3 Incisos a), b), c) y d) de la norma ISO 9001:2015.** | | | Auditoria Externa | | | | |  | |
| Auditoria Interna | | | | | x | |
| Queja del cliente | | | | |  | |
| Revisión por la Dirección | | | | |  | |
| Proceso | | | | |  | |
| Documentación del SGC | | | | |  | |
| Objetivos e Indicadores | | | | |  | |
| Otra (Especifique): | | | | | | | | | |
| **Autoriza la acción: Alta Dirección** | | | | | | | | | |
| **Nombre y Puesto** | **Mtra. Luz Elena Rodríguez López** | | | **Firma** | |  | | | |
| **Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo** | | | | | | | | | |
| Se realizó el análisis de la situación por medio de la herramienta de los 5 por qué y se encontró que la causa fue que no se aseguró que la información de los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas fuera entregada a todos los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró la comprensión del mismo por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte una vez que les fue entregado.  Se anexa el formato del Análisis de causa raíz realizado mediante la técnica de los 5 porqués. | | | | | | | | | |
|
|
|
|
|
| **Corrección (si aplica)** | | | | | | | | | |
| No Aplica | | | | | | | | | |
|
|
|
| **Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo** | | | | | | | | |
| **Nombre** | | **Puesto** | | | **Iniciales** | | **Firma** | |
| Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor | | Vocal del Registro Federal de Electores Junta Local | | | IRV | |  | |
| Lic. María Concepción Maldonado Soto | | Coordinadora Operativa B | | | MCMS | |  | |
| Mtra. Luz Elena Rodríguez López | | Jefa del Departamento de Sistemas | | | LERL | |  | |
| Raul Carrillo Manriquez | | Supervisor de Actualización al Padrón | | | RCM | |  | |
| Lic. Carlos Alberto Contreras Rodríguez | | Técnico de Soporte Especializado a MAC | | | CACR | |  | |
| Lic. Emma Rosa Cueva Muñoz | | Vocal del RFE 01 JDE | | | ERCM | |  | |
| Ing. Carlos Alberto Arciniega Jaime | | Vocal del RFE 02 JDE | | | CAAJ | |  | |
| Lic. Leonel Arciniega Nieves | | Vocal del RFE 03 JDE | | | LAN | |  | |

**Plan de trabajo**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción de las actividades** | | | | | | |
| **No.** | **Actividades** | **Responsable** | **Recursos Necesarios** | **Evidencia Documental** | **Fecha de inicio** | **Fecha de termino** |
| 1 | Realizar la entrega de la documentación del SGC de forma digital y/o impresa para cada funcionario de MAC mediante las Vocalías del RFE distrital, con acuse individual, que se deberá remitir a los Coordinadores del SGC al día siguiente de la entrega. | ECM  CAJ  LAN | Materiales consumibles | Acuses de recibido | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 2 | Asegurar el acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC | CACR | Computadora internet | Capturas de pantalla de accesos al portal | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 3 | Programar cuatro sesiones de reforzamiento virtual con los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana de los tres distritos de la Entidad. | CAAJ  MCMS  RCM | Computadora | Calendario de sesiones de reforzamiento | 4/11/2020 | 4/11/2020 |
| 4 | Elaboración de presentación | IRV | Computadora, Power Point | Presentación | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 5 | Preparación de reactivos e instrumento de evaluación a los requisitos de la norma observados. | RCM | Documentos del SGC  Word | Instrumento de evaluación | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 6 | Realizar cuatro sesiones de reforzamiento (7, 12,13 7 14 de noviembre) de la compresión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015, en los tres distritos electorales de la Entidad. | IRV | Computadora internet  Presentación en Power Point | video de la sesión  captura de pantalla de asistentes a la sesión. | 7/11/20 | 14/11/20 |
| **Descripción de las actividades** | | | | | | |
| **No.** | **Actividades** | **Responsable** | **Recursos Necesarios** | **Evidencia Documental** | **Fecha de inicio** | **Fecha de termino** |
| 7 | Aplicación de la evaluación de la compresión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015 | LERL | Computadora internet  Plataforma Forms | Informe de resultados de la evaluación.  Tabla de resultados de la evaluación | 7/11/20 | 14/11/20 |
| 8 | Realizar ejercicio de retroalimentación, para los que no acreditaron la evaluación. | ECM  CAJ  LAN | Computadora,  Internet,  presentación,  evaluaciones | Vídeo,  captura de pantalla de lista de asistentes, fotografías | 16/11/2020 | 21/11/2020 |

**Responsable del Seguimiento**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Seguimiento al Plan de Actividades** | | |
| **Fecha** | **Evidencia / Observaciones** | **Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder** |
| 23/11/2020 | Se verificaron los acuses de entrega de documentación del SGC a todo el personal de MAC | LERL |
| 23/11/2020 | Se validaron las pantallas del acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC | LERL |
| 23/11/2020 | Se validaron la Presentación de Power Point utilizada, el video de la sesión y la captura de pantalla de asistentes de la sesión de reforzamiento virtual a los dueños de procesos de soporte y sustantivos sobre el Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas | LERL |
| 23/11/2020 | Se validó la elaboración del instrumento de evaluación, su adecuación en la plataforma forms y la existencia de la base de datos con los resultados de la evaluación aplicada sobre la compresión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015. | LERL |
| Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo | | LERL |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Problemática** | **1 ¿Porque?** | **2 ¿Porque?** | **3 ¿Porque?** | **4 ¿Porque?** | **5 ¿Porque?** | **Resultado**  **Causa Raíz** |
| Los dueños de procesos sustantivos y de soporte, no tienen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y de la contribución de sus actividades con el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad. | No se realizó la difusión adecuada del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas para asegurar que los dueños de procesos sustantivo y de apoyo comprendieran la importancia de su contribución al cumplimiento de la política de la calidad y al logro de los objetivos de la calidad, así como las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 | Por qué no se aseguró la comprensión de la importancia del cumplimiento de la política de la calidad y la contribución del logro de los objetivos de la calidad, así como la toma de conciencia de las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 | Por qué la alta Dirección no se aseguró de difundir adecuadamente los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas a los dueños de procesos sustantivos y de soporte. | Por qué los Coordinadores del SGC no se aseguraron de que los Vocales del RFE distritales y los RM difundieran los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas a los dueños de procesos sustantivos | Por qué se enviaron los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas solo a los vocales del RFE distritales y los Responsables de Módulo solicitándoles difundir la información a los dueños de procesos sustantivos | No se aseguró que la información de los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas fuera entregada a los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró la comprensión del mismo por parte de los dueños de procesos de soporte una vez que les fue entregado |