|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha:** | | **08/10/2020** | | | **Folio** | | **NCOBS-01** | | |
| **Tipo de Acción Requerida:** | | | | | | | | | |
| **No Conformidad** | | | | | | | | | |
| **Corrección** | **X** | | **Acción Correctiva** |  | | **Riesgo** | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción de la No Conformidad / Riesgo** | | | **Fuente de la no conformidad o Riesgo** | | | | | | |
| **4. Contexto de la Organización.**  Asegurar que se implemente correctamente lo relacionado con el contexto de la Institución (misión, visión, alcance del SGC, etc.) a los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana.  **5. Liderazgo.**  No se tiene evidencia de cómo se promueve la mejora dentro del sistema de gestión de la calidad, esto debido a que los funcionarios no conocen la Cedula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras.  **6. Planificación.**  Implementar la correcta interpretación del análisis de riesgos en los procesos sustantivos, requisito 6.1.2 a) de la norma ISO2001:2015.  **7. Apoyo.**  No se aseguró que se implantara adecuadamente la matriz de comunicación, versión 0 fecha de emisión 06/03/2020, requisito 7.4 Comunicación, incisos a), b), c, d) y e) de la norma ISO 9001:2015.  **9. Evaluación del desempeño.**  1.- Los funcionarios de modulo desconocen el tablero de indicadores.  2.- Los funcionarios de modulo desconocen el plan de cambios y mejoras.  Requisito 9.1.3 incisos c) y g) de la norma ISO 9001:2015.  **10. Mejora.**  No se identifica la cedula de no conformidad y el Procedimiento de acciones correctivas.  Problemática detecta de las observaciones de la auditoría interna:  **No se aseguró la correcta compresión e implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad referente a las observaciones antes mencionadas.** | | | 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** | Raúl Carrillo Manríquez | | | **Firma** | |  | | | |
| **Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo** | | | | | | | | | |
| **NO APLICA** | | | | | | | | | |
| **Corrección (si aplica)** | | | | | | | | | |
| De conformidad a la revisión de las observaciones emitidas en el informe de auditoría interna, se identificó que la problemática detectada es que **No se aseguró la correcta compresión e implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad referente a las observaciones antes mencionadas, ya que las sesiones virtuales impartidas en la entidad, no aseguraron que la comprensión de los contenidos fuera homogéneo en todo los dueños de procesos sustantivos y de soporte, de igual forma la distribución de la documentación por los medios realizados no garantizó su plena difusión.**  En este sentido se recomienda instrumentar sesiones virtuales de reforzamiento que incluya a las observaciones de los requisitos de la norma y de igual manera proveer en medio digital y/o impresa la documentación del SGC para cada funcionario de MAC a través de las Vocalías del RFE distrital, con acuse individual. | | | | | | | | | |
|
|
|
| **Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo** | | | | | | | | |
| **Nombre** | | **Puesto** | | | **Iniciales** | | **Firma** | |
| Lic. María Concepción Maldonado Soto | | Coordinadora Operativa B | | | MCMS | |  | |
| Mtra. Luz Elena Rodríguez López | | Jefa de Departamento de Sistemas | | | LERL | |  | |
| Raúl Carrillo Manríquez | | Supervisor de Actualización al Padrón | | | RCM | |  | |
| 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 | |  | |
| Lic. Carlos Alberto Contreras Rodríguez | | Técnico Especializado de Soporte a MAC | | | CACR | |  | |

**Plan de trabajo**

| **Descripción de las actividades** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividades** | **Responsable** | **Recursos Necesarios** | **Evidencia Documental** | **Fecha de inicio** | **Fecha de termino** |
| 1 | Programar cuatro sesiones de reforzamiento virtual con los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana de los tres distritos de la entidad, atendiendo las observaciones de la auditoria interna. | CAAJ  MCMS  RCM | Computadora | Calendario de sesiones de reforzamiento | 4/11/2020 | 4/11/2020 |
| 2 | Elaboración de presentación | MCMS, LERL, RCM, ERCM, CAAJ, LAN | Computadora,  Documentos del SGC | Presentación | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 3 | Preparación de reactivos e instrumento de evaluación a los requisitos de la norma observados. | RCM | Documentos del SGC  Plataforma Forms | Instrumento de evaluación | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 4 | 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 |
| 5 | Asegurar el acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC | CACR | Computadora internet | Fotografías de accesos al portal | 4/11/2020 | 6/11/2020 |
| 6 | Realizar cuatro sesiones de reforzamiento (7, 12, 13 y 14 de noviembre) en los tres distritos electorales de la Entidad. | MCMS, LERL, RCM, ERCM, CAAJ, LAN | Computadora,  Internet,  presentación,  evaluaciones | Vídeo,  captura de pantalla de lista de asistentes, fotografías | 7/11/2020 | 14/11/2020 |
| 7 | Aplicación de la evaluación al término de la capacitación a las y los funcionarios de MAC en cada uno de los tres distritos de la entidad. | LERL | Computadora internet Programa Forms | Informe de resultados de la evaluación.  Tabla de resultados de la evaluación | 7/11/2020 | 14/11/2020 |
| 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 verificó la realización del calendario de sesiones | RCM |
| 23/11/2020 | Se verificó la realización de la presentación para la sesión de reforzamiento | RCM |
| 23/11/2020 | Se validaron las fotografías del acceso de al portal WEB de documentos del SGC | RCM |
| 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 | RCM |
| 23/11/2020 | Se verificaron los acuses de entrega de documentación del SGC a todo el personal de MAC | RCM |
| 16/11/2020 | Se verificó la presentación de power point, video de la sesión y captura de pantalla de asistentes a la sesión de reforzamiento virtual | RCM |
| 16/11/2020 | En su caso, se verifico la realización de ejercicio de retroalimentación, para los que no acreditaron la evaluación. | RCM |
|  | Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo |  |