

Fecha:	01/10/2025	Folio	OBS-EDOMEX-2025-AI-02
Tipo de Acción Requerida:			
No Conformidad			
Corrección	X	Acción Correctiva	Riesgo
Descripción de la No Conformidad / Riesgo		Fuente de la no conformidad o Riesgo	
Observación		Auditoría Externa	
8.1 a) y b) 1) Planificación y control operacional		Auditoría Interna	X
<p>Durante la auditoría interna efectuada a los procesos sustantivos en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) en el Estado de México, se detectó que algunos funcionarios omitieron verificar en el SIIRFE el estatus de credencial entregada; asimismo se efectuaron anotaciones al reverso de las fichas de atención ciudadana y finalmente, al levantarse de su asiento no cerraron su sesión en SIIRFE.</p>		Queja del cliente	
		Revisión por la Dirección	
		Proceso	
		Documentación del SGC	
		Objetivos e Indicadores	
Otra (Especifique):			
Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo			
No aplica			
Corrección (si aplica)			
<p>La Alta Dirección solicitará a las 40 juntas distritales ejecutivas reforzar y corregir las observaciones señaladas por el grupo auditor para eficientar el trabajo de las figuras de Auxiliar de Atención Ciudadana y Operadores de Equipo Tecnológico como dueños y dueñas de los Procesos Sustantivos.</p>			

Plan de trabajo

Descripción de las actividades						
Núm.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Reunión de trabajo para el análisis, atención y seguimiento a las cuatro observaciones y a la oportunidad de mejora.	AD y CSGC	Equipo de cómputo	Correo electrónico, minuta de trabajo	01/10/2025	03/10/2025
2	Remisión del Informe de Auditoría al Comité de la Calidad.	AD y CSGC	Equipo de cómputo	Correo electrónico	03/10/2025	03/10/2025
3	Correo electrónico de instrucción para efectuar círculos de calidad.	AD y CSGC	Equipo de cómputo	Correo electrónico	03/10/2025	03/10/2025
4	Integrar las evidencias de las sesiones de reforzamiento para garantizar el cumplimiento de la instrucción.	CSGC	Equipo de cómputo	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	03/10/2025	08/10/2025
5	Garantizar el cumplimiento de la reinstrucción en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC).	VRFEJDE	Equipo de cómputo	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	03/10/2025	08/10/2025

Evidencia documental del Plan de Trabajo

Seguimiento al Plan de Trabajo		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder
03/10/2025	Correo electrónico, minuta de trabajo	
03/10/2025	Correo electrónico	
03/10/2025	Correo electrónico	
08/10/2025	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	
08/10/2025	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		

Proporcionar las facilidades conducentes a los Coordinadores del SGC para el seguimiento y revisión de las actividades establecidas en este formato.

ATENTAMENTE
Alta Dirección

**Mtro. Joaquín Rubio
Sánchez**
Vocal Ejecutivo JLE

Ing. Liliana Martínez Díaz
Encargada de Despacho de la
Vocalía Secretarial JLE

Biól. Abel Rubén Pérez Pérez
Vocal RFE JLE

**Mtro. Alberto Omar
Ramírez Lucero**
Coordinador Administrativo
JLE

