

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Fecha:	8 de octubre de 2020	Folio	NCME-03
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 identificó dentro de los procesos sustantivos y de soporte que no se tiene asegurada la correcta implementación del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra de Documentos para el control de la documentación, particularmente el requisito 7.5 numerales 7.5.3, 7.5.3.1, inciso a) y 7.5.3.2, incisos a) al d) de la norma ISO 9001:2015.	Auditoría Externa	
	Auditoría 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 Rodriguez 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 del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra fuera entregada a todos los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró el conocimiento de este 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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020

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 del Departamento de Sistemas	LERL	
Lic. Carlos Alberto Contreras Rodríguez	Soporte Técnico Especializado en MAC	CACR	
Raul Carrillo Manriquez	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	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020

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	MCMS	Computadora, Procedimiento de información documentada	Presentación de Power Point	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 y 14 de noviembre) del Procedimiento de información documentada y la Lista Maestra de documentos, en los tres distritos electorales de la Entidad.	MCMS	Computadora internet Presentación en Power Point	video de la sesión captura de pantalla de asistentes	07/11/20	14/11/20
Descripción de las actividades						

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020


No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
7	Aplicación de la evaluación de la comprensión del Procedimiento de información documentada y la Lista Maestra	LERL	Computadora internet Programa 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



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020

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 fotografías 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 Procedimiento de información documentada y la Lista Maestra	LERL
23/11/2020	Se validó el reporte de resultados de la evaluación de la comprensión del Procedimiento de información documentada y la Lista Maestra	LERL
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		LERL

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	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 tiene asegurada la correcta implementación del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra de Documentos para el control de la documentación.	No se realizó la difusión adecuada de la Lista Maestra de Documentos para mantener el buen entendimiento para todos los integrantes del Comité del SGC de la Delegación INE NAYARIT	Por qué se realizó una distribución parcial de los documentos del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra solo a los Vocales Ejecutivos y del RFE Distritales, Responsables de Módulo y dueños de procesos de soporte.	Por qué los Vocales del RFE distritales y los Responsables de Módulo no se aseguraron de difundir los documentos del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra a los dueños de procesos sustantivos.	Por qué los Coordinadores del SGC no se aseguraron de que los Vocales del RFE distritales y los RM difundieran los documentos del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra a los dueños de procesos sustantivos	Por qué se enviaron los documentos del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra 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 del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra fuera entregada a todos los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró el conocimiento del mismo por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte una vez que les fue entregado