

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

Fecha:	08/07/2022	Folio	NCOBS-07
Tipo de Acción Requerida:			
No Conformidad			
Corrección	X	Acción Correctiva	Riesgo

Descripción de la No Conformidad / Riesgo	Fuente de la no conformidad o Riesgo	
Requisito 8 Operación 8.2.1, Comunicación con el cliente, inciso a). En el proceso de entrevista se identificó que algunos funcionarios de módulo omiten el protocolo de atención ciudadana establecido en la Instrucción de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de Noviembre del 2021. Así también, se observó que en algunos módulos no se cuenta con carteles sobre los requisitos para el trámite de la CPV. 8.5, Producción y provisión del servicio. Se identificó que durante el proceso de trámite se omiten algunas actividades, como, por ejemplo, aplicar el protocolo de sanidad, presentación y mencionar el aviso de privacidad, no se pregunta si cuenta con correo electrónico, si tiene gemelo o cuate, si cuenta con su credencial anterior. Así también, no se siguen los pasos tal como lo señala la instrucción de trabajo, ya que en algunos módulos primero toman la fotografía y después inician con el trámite. Observación 8 8.6, Liberación de los productos y servicios. Se identificó que durante el proceso de entrega de la credencial se omiten actividades establecidas en las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana Tomo II. Observación 9 9.1.2, Satisfacción del cliente. No se asegura en algunos módulos móviles la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, por ejemplo, el módulo 180352 y el 180353. Observación 10 9.1.3, Análisis y evaluación, inciso g). No se asegura que se lleve a cabo el seguimiento de los resultados de los tableros de indicadores de los procesos sustantivos, desempeño del personal, satisfacción de la ciudadanía, ya que no se mostró evidencia de la retroalimentación de estos resultados por los dueños de proceso sustantivo.	Auditoría Externa	
	Auditoría Interna	X
	Queja del cliente	
	Revisión por la Dirección	
	Proceso	
	Documentación del SGC	
	Objetivos e Indicadores	
Otra (Especifique):		

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

Autoriza la acción: Alta Dirección

Nombre y Puesto	Luz Elena Rodríguez López Coordinadora del SGC	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 reporte de auditoría interna, se identificó que la problemática detectada es que **algunos funcionarios del MAC omiten la aplicación del Protocolo de Atención Ciudadana establecido, así como las Instrucción de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de Noviembre del 2021, también en algunos módulos no se cuenta con carteles sobre los requisitos para el trámite de la CPV, en algunos módulos móviles se omite la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía. No se asegura que se lleve a cabo el seguimiento de los resultados de los tableros de indicadores de los procesos sustantivos ya que no hay retroalimentación de estos resultados con los dueños de procesos sustantivos.**

En este sentido se recomienda instrumentar las siguientes actividades:


1. Realizar una sesión de reforzamiento en el Círculo de la Calidad, sobre el Protocolo de Atención Ciudadana, las Instrucción de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana de Noviembre del 2021, así como la socialización de los resultados de los Tableros de indicadores de los Procesos Sustantivos, recibiendo la retroalimentación de los dueños de procesos.
2. Realizar una supervisión a los MAC para validar que se cuente con carteles sobre los requisitos para el trámite de la CPV y la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que acude a los MAC, recabar evidencia durante estas supervisiones y enviarla a los Coordinadores del SGC.

Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo

Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
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	
Mario Villa Machaez	JOSA JDE 01	MVM	


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

Lic. Guadalupe Palominos Zúñiga	JOSA JDE 02	GPZ	
Lic. Julián Guerrero Juárez	JOSA JDE 03	JGJ	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CÉDULA 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 una visita de supervisión a los MAC para validar que se cuente con carteles sobre los requisitos para el trámite de la CPV y la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía enviar la evidencia a los Coordinadores del SGC.	ECM CAAJ LAN	Computadora	Reporte de supervisión acompañado de evidencias	14/07/2022	21/07/2022
2	Elaborar presentaciones y material para sesiones de trabajo y envío a Coordinadores.	ECM CAAJ LAN MVM GPZ JGJ	Computadora Documentos del SGC	Presentación	25/08/2022	26/08/2022
3	Realizar Círculos de Calidad con los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana, atendiendo las observaciones de la auditoría interna.	ECM CAAJ LAN MVM GPZ JGJ	Computadora Informe de Auditoría Interna Fase I	Minuta y grabación de sesión (círculo virtual) o fotografías (presencial)	01/08/2022	03/09/2022

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CÉDULA 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
09/09/2022	Se verifica el correo enviado con la evidencia de las supervisiones a MAC.	LERL
09/09/2022	Se corrobora la realización de los Círculos de Calidad por grabaciones y minutas.	LERL
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		

