
 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

Fecha:	7 de septiembre de 2020	Folio	001-DTO02
Tipo de Acción Requerida:			
No Conformidad			
Corrección	Acción Correctiva	Riesgo	X

Descripción de la No Conformidad / Riesgo	Fuente de la no conformidad o Riesgo	
No realizar la verificación de requisitos de trámite de acuerdo a la normatividad. Se ve afectado el proceso de Entrevista teniendo como consecuencias lo siguiente: Que no se realice el trámite Que se genere queja ciudadana Que el ciudadano tenga que acudir más de una vez al MAC para realizar el trámite	Auditoria Externa	
	Auditoria Interna	
	Queja del cliente	
	Revisión por la Dirección	
	Proceso	X
	Documentación del SGC	
	Objetivos e Indicadores	

Otra (Especifique): Proceso de entrevista

Autoriza la acción: Alta Dirección

Nombre y Puesto	Luz Elena Rodríguez López Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad	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 del riesgo fue que, en algunos casos la migración del sistema a la nueva versión conlleva a realizar un reforzamiento en el proceso de entrevista y, por otra parte, los auxiliares de atención ciudadana requieren reforzamiento para realizar sus actividades ya que algunos funcionarios entran a cubrir una vacante por medio de la lista de reserva.

Se requiere el reforzamiento en las capacitaciones y toma de conciencia en la aplicación de los procedimientos operativos, ya que no se cuenta con los tiempos adecuados.


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 JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Carlos Alberto Arciniega Jaime	Vocal del RFED	CAAJ	
Francisco Beltrán Avena	RM	FBA	
María del Carmen Rolón Ponciano	RM	MCRP	
Brenda Nancy López	RM	BNL	
Carlos Armando Valdés Rivas	RM	CAVR	
José Ricardo Saucedo Camargo	RM	JRSC	


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

Plan de trabajo

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Enviar correo electrónico de convocatoria para reforzamientos, adjuntando el Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020 de la Comisión Nacional de Vigilancia y el Modelo de Atención Ciudadana.	Vocal del RFED	Equipo de Cómputo, internet	Convocatoria	16/09/2020	24/09/2020
2	Preparación de la presentación de reforzamiento.	Vocal del RFED	Equipo de Cómputo	Presentación.	14/09/2020	24/09/2020
3	Reforzar la capacitación sobre los medios de identificación para obtener la Credencial para Votar en territorio nacional.	Vocal del RFED	Equipo de Cómputo, Proyector	Convocatoria a la capacitación. Lista de asistencia	19/09/2020	26/09/2020
4	Reforzar la importancia de la aplicación del Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020 de la CNV.	Vocal del RFED	Equipo de Cómputo, Proyector	Convocatoria a la capacitación. Lista de asistencia	19/09/2020	26/09/2020
5	Realizar una evaluación de aprendizaje de los temas tratados.	Vocal del RFED	Evaluación impresa	Evaluación	19/09/2020	26/09/2020
Descripción de las actividades						


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
6	Revisión de resultados de la evaluación con los involucrados	VRFED	Equipo de cómputo, internet	Validación de resultados (minuta)	19/09/2020	26/09/2020
7	Envío por correo electrónico de los resultados a la Junta Local	VRFED	Equipo de cómputo, internet	Correo electrónico	28/09/2020	28/09/2020

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

Responsable del Seguimiento

Seguimiento al Plan de Actividades		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder
28/09/20	El responsable de la capacitación mostró copia de la Convocatoria enviada por correo de la sesión realizada el 26 de septiembre del 2020. Se validaron las listas de asistencia en la fecha definida.	 LERL
28/09/20	Se validaron los resultados de la Evaluación sobre el curso en la minuta presentada.	 LERL
28/09/20	Se validó el envío del Acuerdo INE/CNV28/AGO/2020 de la Comisión Nacional de Vigilancia y del Modelo de Atención Ciudadana en correo del 24 de septiembre, a los dueños del proceso	 LERL
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 07/09/2020

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

Problemática Riesgos	1 ¿Porque?	2 ¿Porque?	3 ¿Porque?	4 ¿Porque?	5 ¿Porque?	Resultado Causa Raíz
No realizar la verificación de requisitos de trámite de acuerdo a la normatividad.	La Aplicación incorrecta del procedimiento	El desconocimiento y omisión del procedimiento	La falta de compromiso y capacitación en la aplicación de los procedimientos operativos (verificación de requisitos para el trámite)	La estrategia de capacitación no contempla los periodos suficientes para la aplicación y reforzamiento de los procedimientos operativos	No se tiene diseñada correctamente la estrategia de capacitación ya que no contempla un periodo de capacitación previo al inicio de operaciones y el reforzamiento no se da adecuadamente	Se requiere el reforzamiento de las capacitaciones y toma de conciencia en la aplicación de los procedimientos operativos ya que no cuenta con los tiempos adecuados