


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

			Folio	PCM-14
Integridad del SGC				
Fecha inicio:	28/09/2022	Fecha termino:	30/09/2022	
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	5.1.2, Enfoque al cliente.	
Proceso	ESTRATÉGICO			
Descripción del cambio o mejora al SGC	Se puede realizar retroalimentación con el equipo del ISO en Oficinas Centrales para describir de mejor forma en el Manual de la Calidad, respecto de los requisitos que pide cliente (ciudadanía).			
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	Que no se logre una interpretación clara del Manual del Sistema de Gestión que permita un mejor entendimiento de los requisitos de la ciudadanía.			

Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC			
<p>Se realizó el análisis de la situación por medio de la herramienta de los 5 por qué y se encontró que la oportunidad de mejora es viable por lo que la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad considera elaborar y enviar un oficio a la Dirección de Operación y Seguimiento con la inclusión de un párrafo al requisito 5.1.2 Enfoque al Cliente donde precise la acciones que la Alta Dirección realiza para atender a la ciudadanía.</p>			
Responsables de atención del cambio o mejora			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

Ignacio Rodríguez Villaseñor	Alta Dirección	IRV	
------------------------------	----------------	-----	--

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Enviar a la Dirección de Operación y Seguimiento proponiendo la inclusión de un párrafo al requisito 5.1.2 Enfoque al Cliente donde precisen las acciones que la Alta Dirección realiza para atender a la ciudadanía, con el visto bueno de la Alta Dirección.	IRV	Computadora Internet	Oficio	29/09/2022	30/09/2022

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
30/09/2022	Oficio dirigido a la Dirección de Operación y Seguimiento en el cual se propuso la modificación del párrafo requisito 5.1.2 Enfoque al Cliente.	RTM
Firma de validación del cambio o mejora		RTM

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC	Fecha de Emisión: 06/03/2020

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

Problemática	1 ¿Por qué?	2 ¿Por qué?	3 ¿Por qué?	4 ¿Por qué?	5 ¿Por qué?	Resultado Causa Raíz
Se puede realizar retroalimentación con el equipo del ISO en Oficinas Centrales para describir de mejor forma en el Manual de la Calidad, respecto de los requisitos que pide cliente (ciudadanía).	Porque el manual de gestión de la Calidad en el requisito 5.1.2 en el inciso a) refiere a los requisitos del cliente cuando dice que: La Alta Dirección...asegura Determinar, comprender y cumplir los requisitos de la ciudadanía legales y reglamentarios aplicables a través del establecimiento de controles específicos a cada uno de los Procesos, los cuales están documentados en los Procesos Sustantivos y de Apoyo.	Porque dicho requisito más bien se interpreta a los que el cliente (ciudadano) debe cumplir para la obtención de su credencial y no a los que este pudiera solicitarnos a la institución a través de los módulos de atención ciudadana cuando acude a los mismos.	Porque el requisito genera confusión en su interpretación y no estamos considerando las necesidades adicionales que pudiera demandar la ciudadanía para la obtención de su credencial.	Porque el Manual de Gestión de la Calidad es un documento normativo estandarizado por oficinas centrales en la que esta Junta Local ejecutiva por medio de los integrantes de la Alta Dirección de del Sistema de Gestión de la entidad no está facultado para modificar su contenido, pero si puede realizar observaciones y/o recomendaciones en la redacción de los requisitos.	Porque se podría solicitar a la Dirección de Operación y Seguimiento incluir en el Manual de Gestión de la Calidad en su próxima edición, las observaciones y/o recomendaciones a la redacción del requisito 5.1.2.	La Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad considera viable elaborar y enviar un oficio a la Dirección de Operación en Campo con la inclusión de un párrafo al requisito 5.1.2 Enfoque al Cliente donde precise las acciones que la Alta Dirección realiza para atender a la ciudadanía.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral. Lo anterior, en concordancia con el punto Décimo, párrafo noveno del Acuerdo INE/JGE34/2020 por el que se determinan medidas preventivas y de actuación, con motivo de la pandemia de COVID-19.

