

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

		Folio	PCM-11
<b>Integridad del SGC</b>			
<b>Fecha inicio:</b>	<b>15/12/2021</b>	<b>Fecha termino:</b>	<b>28/01/2022</b>
<b>Propósito del cambio o mejora al SGC:</b>	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	<b>Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados</b>	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
<b>Proceso</b>	<b>ESTRATÉGICO</b>		
<b>Descripción del cambio o mejora al SGC</b>	<p>La JLE de Nayarit tiene establecido los protocolos que el personal debe aplicar en la prestación del servicio, al respecto se debe fortalecer algunos elementos identificados tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del funcionario en la entrevista con el ciudadano como establece la Instrucción del Trabajo para el Módulo de Atención Ciudadana en la página 9, punto 4, inciso a).</li> <li>• En el caso de algunos trámites los Operadores de Equipo Tecnológico no informaron al ciudadano del aviso de privacidad como lo establece la Instrucción de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo 1, con fecha de junio de 2021, en la página 1, primer párrafo.</li> </ul>		
<b>Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice</b>	Que los procesos de entrevista y de trámite no cumplan con el requisito observado.		

#### Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC

Se realizó el análisis de la situación por medio de la herramienta de los 5 porqués y se encontró que, aun cuando en el Modelo de Atención Ciudadana y en las Instrucciones de Trabajo se establecen los protocolos para realizar los procesos de entrevista y trámite, aunado a que los documentos se encuentran disponibles para consulta permanente y que se realiza la continua supervisión; durante la Auditoría Externa se detectó la omisión de algunos funcionarios de Módulos de presentarse durante

M. M.

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

la entrevista y de informar el aviso de privacidad al ciudadano en el proceso de trámite; por lo que se considera necesario fortalecer la ejecución de dichos protocolos mediante la implementación de Círculos de la Calidad.

Responsables de atención del cambio o mejora			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Ignacio Rodríguez Villaseñor	Alta Dirección	IRV	
Raúl Carrillo Manríquez	Coordinador del SGC	RCM	
Luz Elena Rodríguez López	Coordinador del SGC	LERL	
Roselbet Toledo Mayoral	Coordinador del SGC	RTM	
Emma Rosa Cueva Muñoz	Vocal del Registro Federal de Electores Distrito 01	ERCM	
Carlos Alberto Arciniega Jaime	Vocal del Registro Federal de Electores Distrito 01	CAAJ	
Leonel Arciniega Nieves	Vocal del Registro Federal de Electores Distrito 01	LAN	
Mario Villa Machaez	Jefe de Oficina de Seguimiento y Análisis Distrito 01	MVM	



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




María Guadalupe Palominos Zúñiga	Jefe de Oficina de Seguimiento y Análisis Distrito 02	MGPZ	
Julián Guerrero Juárez	Jefe de Oficina de Seguimiento y Análisis Distrito 03	JGJ	

#### Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Presentar el Plan de Cambios y Mejoras a la Alta Dirección para su aprobación.	RTM	Computadora Internet	Minuta	28/01/2022	28/01/2022
2	Presentar propuesta para la implementación de los "Círculos de la Calidad", acorde al Manual del SGC, requisito 5.1.1.	RTM	Computadora Internet	Minuta	28/01/2022	28/01/2022
3	Comentario de la/el Vocal sobre los resultados obtenidos en la Auditoría Externa del 14 de diciembre de 2021.	ERCM CAAJ LAN	Computadora Internet	Video	01/02/2022	28/02/2022
4	Análisis de las deficiencias encontradas en los procesos de entrevista y de trámite, en el 1er Círculo de la Calidad.	ERCM CAAJ LAN	Computadora Internet	Video	01/02/2022	28/02/2022

 <b>INE</b> <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS AL SGC</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

5	Enviar a Coordinadores y Alta Dirección correo con evidencia de la realización del Círculo de la Calidad.	ERCM CAAJ LAN MVM MGPZ JGJ	Computadora Internet	Correo	01/02/2022	28/02/2022
---	---	---	-------------------------	--------	------------	------------

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
29/01/2022	Plan de Cambios y Mejoras presentado a la Alta Dirección.	RTM 
04/02/2022	Minuta del Comité de la Calidad que refiera a la presentación de la propuesta de implementación de los Círculos de la Calidad.	RTM 
28/02/2022	Correos y videos de la realización del 1er Círculo de la Calidad.	RTM 
	Firma de validación del cambio o mejora	RTM










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

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

Propuesta de mejora	1 ¿Por qué?	2 ¿Por qué?	3 ¿Por qué?	4 ¿Por qué?	5 ¿Por qué?	Resultado Causa Raíz
Fortalecer la ejecución de los procesos de entrevista y trámite, en particular relativo a la presentación en la entrevista y al informar al ciudadano del aviso de privacidad.	Como parte del Modelo de Atención Ciudadana, en las Instrucciones de Trabajo se establece los protocolos que deben seguir los dueños de los procesos de entrevista y trámite.	Los funcionarios de Módulos son capacitados previo al inicio de las campañas de actualización al padrón, tomando como base las Instrucciones de Trabajo y el Modelo de Atención Ciudadana.	En cada Módulo se dispone de las Instrucciones de Trabajo en formatos impreso y digital para su consulta permanente.	Durante las supervisiones programadas por parte del personal de las vocalías distritales y local se aplican la Cédula de Supervisión donde se registra el apego estricto a las Instrucciones de Trabajo.	Durante la Auditoría Externa se detectó la omisión de algunos funcionarios de Módulos en la aplicación de las Instrucciones de Trabajo.	Aun cuando en el Modelo de Atención Ciudadana y en las Instrucciones de Trabajo se establecen los protocolos para realizar los procesos de entrevista y trámite, aunado a que los documentos se encuentran disponibles para consulta permanente y que se realiza la continua supervisión; durante la Auditoría Externa se detectó la omisión de algunos funcionarios de Módulos de presentarse durante la entrevista y de informar el aviso de privacidad al ciudadano en el proceso de trámite; por lo que se considera necesario fortalecer la ejecución de dichos protocolos mediante la implementación de Círculos de la Calidad.