 <b>INE</b> <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

<b>Fecha:</b>	<b>4 de mayo de 2021</b>	<b>Folio</b>	<b>NCME-08</b>
<b>Tipo de Acción Requerida:</b>			
<b>No Conformidad</b>			
<b>Corrección</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Acción Correctiva</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<b>Riesgo</b>	<input type="checkbox"/>

<b>Descripción de la No Conformidad / Riesgo</b>	<b>Fuente de la no conformidad o Riesgo</b>	
No se cuenta con el seguimiento a los resultados de la medición y análisis de la Encuesta de satisfacción que mide la percepción de la ciudadanía por el servicio otorgado.	Auditoría Externa	
	Auditoría Interna	X
	Queja del cliente	
	Revisión por la Dirección	
	Proceso	
	Documentación del SGC	
	Objetivos e Indicadores	

Otra (Especifique): NA

**Autoriza la acción: Alta Dirección**

<b>Nombre y Puesto</b>	<b>Mtra. Luz Elena Rodríguez López</b> Jefa del Departamento de Sistemas	<b>Firma</b>	 LERL
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------


**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 Porqués y se determinó que aunque actualmente se aplica la encuesta de satisfacción al 10% de la ciudadanía que acude al MAC a recoger la CPV y se emiten los análisis y estadísticas por semana operativa de dicha aplicación, no se cuenta con una herramienta para dar seguimiento inmediato a los resultados y emprender las acciones preventivas y correctivas para brindar el servicio de calidad en los MAC, esto debido a que este aspecto de seguimiento no se encuentra considerado en el Procedimiento para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana V0 del SGC de Nayarit.


**Corrección (si aplica)**

No aplica

**Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo**

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Luz Elena Rodríguez López	Jefa del Departamento de Sistemas	LERL	
Raúl Carrillo Manríquez	Jefe de Actualización al Padrón	RCM	
Roselbet Toledo Mayoral	Jefe de Oficina de Cartografía Estatal	RTM	


	<p>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Versión: 0</p>
	<p>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</p>	<p>Fecha de Emisión: 06/03/2020</p>

### Plan de trabajo

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Realizar un análisis de las acciones propuestas por los VRFED derivadas de la reunión con el personal de MAC, para atender los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los MAC.	LERL RCM RTM	Equipo de cómputo internet	Listado de acciones a realizar según los resultados obtenidos	30/06/2021	30/06/2021
2	Modificar el formato de aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana	RTM	Equipo de cómputo	Formato de aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana modificado	30/06/2021	30/06/2021
3	Elaborar un Formato de acciones de seguimiento a los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	LERL RCM RTM	Equipo de cómputo	Formato de acciones de seguimiento a los resultados	30/06/2021	30/06/2021
4	Impresión y firma del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	LERL RCM RTM	Equipo de cómputo internet	Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana actualizado	01/07/2021	02/07/2021

*[Handwritten signature]*



	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b>  <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Versión: 0</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fecha de Emisión:</b>  <b>06/03/2020</b></p>	

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
5	Difusión del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana V1 a los integrantes del Comité del SGC	RTM	Equipo de cómputo internet	Oficio/correo de difusión	03/07/2021	03/07/2021
6	Modificar el formato de aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la plataforma FORMS	LERL	Equipo de cómputo internet	Encuesta en FORMS, liga para captura de la nueva encuesta	04/07/21	04/07/21
7	Enviar el link para captura de la nueva encuesta en FORMS a los VRFED para difusión a los RM	LERL	Equipo de cómputo internet	Correo de envío	05/07/21	05/07/21






	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b> <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

**Responsable del Seguimiento**

Seguimiento al Plan de Actividades			
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro el listado de acciones a realizar según los resultados obtenidos.	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro el Formato de acciones de seguimiento a los resultados	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro el Formato de aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana modificado	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro el Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana actualizado	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro evidencia (Oficio/correo de difusión) de la difusión del Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana V1 a los integrantes del Comité del SGC	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro evidencia del diseño de la encuesta en la plataforma FORMS, así como la liga para captura	LERL	
6/07/2021	El responsable de la actividad mostro evidencia del correo de envío del link para captura de la nueva encuesta en FORMS a los VRFED para difusión a los RM	LERL	
		Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo	

	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL</b>  <b>JUNTA LOCAL EJECUTIVA DE NAYARIT</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Versión: 0</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>CÉDULA DE NO CONFORMIDAD</b></p>	<p><b>Fecha de Emisión:</b>  <b>06/03/2020</b></p>

### 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
No se cuenta con el seguimiento a los resultados de la medición y análisis de la Encuesta de satisfacción que mide la percepción de la ciudadanía por el servicio otorgado.	No se da seguimiento a los resultados de la medición y análisis de la Encuesta de satisfacción que mide la percepción de la ciudadanía por el servicio otorgado.	El VRFED no implementa acciones preventivas y correctivas inmediatas según los resultados obtenidos, para brindar el servicio de calidad en los MAC	No se cuenta con una herramienta para el seguimiento inmediato a los resultados y acciones preventivas y correctivas para brindar el servicio de calidad en los MAC	El Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana vigente no contempla acciones de seguimiento.	El Procedimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana, no señala las acciones inmediatas a seguir por parte del VRFED según los resultados obtenidos.	A pesar de que actualmente se aplica la encuesta de satisfacción al 10% de la ciudadanía que acude al MAC a recoger la CPV y se emiten los análisis y estadísticas por semana operativa de dicha aplicación, no se cuenta con una herramienta para dar seguimiento inmediato a los resultados y emprender las acciones preventivas y correctivas para brindar el servicio de calidad en los MAC, esto debido a que este aspecto de seguimiento no se encuentra considerado en el Procedimiento para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana V0 del SGC de Nayarit.

*Beider R*