

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

Fecha:	8 de octubre de 2020	Folio	NCME-01
Tipo de Acción Requerida:			
No Conformidad			
Corrección		Acción Correctiva	x
		Riesgo	

Descripción de la No Conformidad / Riesgo	Fuente de la no conformidad o Riesgo	
Se identificó que no se tiene evidencia de cómo se promueve la mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que los funcionarios no conocen la Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras, particularmente el requisito 5.1.1 incisos f), g) h) e i) de la norma ISO 9001:2015.	Auditoría Externa	
	Auditoría Interna	x
	Queja del cliente	
	Revisión por la Dirección	
	Proceso	
	Documentación del SGC	
	Objetivos e Indicadores	

Otra (Especifique):

Autoriza la acción: Alta Dirección

Nombre y Puesto	Lic. María Concepción Maldonado Soto	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 fue que no se aseguró el conocimiento del procedimiento de atención a la Cédula de no conformidad, y el Plan de Cambios y mejoras, en los dueños de procesos sustantivos.

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 JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020


Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Lic. María Concepción Maldonado Soto	Coordinadora Operativa B	MCMS	
Mtra. Luz elena Rodríguez López	Jefa de Departamento de Sistemas	LERL	
Raul Carrillo Manriquez	Supervisor de Actualización al Padrón	RCM	
Lic. Carlos Alberto Contreras Rodríguez	Técnico Especializado de Soporte a MAC	CACR	
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	



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA 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 la entrega de la documentación del SGC de forma digital y/ o impresa para cada funcionario de MAC mediante las Vocalías del RFE distrital, con acuse individual, que se deberá remitir a los Coordinadores del SGC al día siguiente de la entrega.	ECM CAJ LAN	Materiales consumibles	Acuses de recibido	4/11/2020	6/11/2020
2	Asegurar el acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC	CACR	Computadora internet	Fotografías de accesos al portal	4/11/2020	6/11/2020
3	Programar cuatro sesiones de reforzamiento virtual con los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana de los tres distritos de la Entidad.	CAAJ MCMS RCM	Computadora	Calendario de sesiones de reforzamiento	4/11/2020	4/11/2020
4	Elaboración de presentación	LERL	Computadora	Presentación	4/11/2020	6/11/2020
5	Preparación de reactivos e instrumento de evaluación a los requisitos de la norma observados.	RCM	Documentos del SGC Plataforma Forms	Instrumento de evaluación, resultados de evaluación	4/11/2020	6/11/2020
6	Realizar cuatro sesiones de reforzamiento (7, 12, 13 y 14 de noviembre) del procedimiento de atención a la cédula de no conformidad, y el plan de cambios y mejoras, en los tres distritos electorales de la Entidad.	LERL	Computadora, Internet, presentación, evaluaciones	Vídeo, captura de pantalla de lista de asistentes, fotografías	7/11/2020	14/11/2020
Descripción de las actividades						

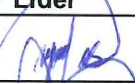
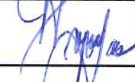


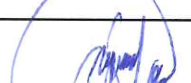
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 06/03/2020

No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
7	Aplicación de la evaluación al término de la capacitación a las y los funcionarios de MAC en cada uno de los tres distritos de la entidad.	LERL	Computadora, Internet, Plataforma Forms	Informe de resultados de la evaluación. Tabla de resultados de la evaluación	7/11/2020	14/11/2020
8	Realizar ejercicio de retroalimentación, para los que no acreditaron la evaluación.	ECM CAJ LAN	Computadora, Internet, presentación, evaluaciones	Vídeo, captura de pantalla de lista de asistentes, fotografías	16/11/2020	21/11/2020



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA 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
23/11/2020	Se verificaron los acuses de entrega de documentación del SGC a todo el personal de MAC	MCMS 
23/11/2020	Se validaron las fotografías del acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC	MCMS 
23/11/2020	El responsable de la actividad mostró la Presentación de Power Point, video de la sesión y captura de pantalla de asistentes a la sesión de reforzamiento virtual a los dueños de procesos de soporte y sustantivos sobre el procedimiento de atención a la cédula de no conformidad, y el plan de cambios y mejoras	MCMS 
23/11/2020	Se validó la elaboración del instrumento de evaluación, su adecuación en la plataforma forms y la existencia de la base de datos con los resultados de la evaluación aplicada	MCMS 
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		

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

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

Problemática	1 ¿Porque?	2 ¿Porque?	3 ¿Porque?	4 ¿Porque?	5 ¿Porque?	Resultado Causa Raíz
No se tiene evidencia de cómo se promueve la mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que los funcionarios no conocen la Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras	No se realizó la difusión adecuada de la Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras para mantener el buen entendimiento para todos los integrantes del Comité del SGC de la Delegación INE NAYARIT	Porque se realizó una distribución parcial de los documentos del Procedimiento de Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras solo a los Vocales Ejecutivos y del RFE Distritales, y dueños de procesos de soporte.	Porque los Vocales del RFE distritales no se aseguraron de difundir los documentos del Procedimiento de Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras a los dueños de procesos sustantivos.	Por qué los Coordinadores del SGC no se aseguraron de que los Vocales del RFE distritales difundieran los documentos del Procedimiento de Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras a los dueños de procesos sustantivos	Por qué se enviaron los documentos del Procedimiento de Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras solo a los vocales del RFE distritales, solicitándoles difundir la información a los dueños de procesos sustantivos	No se aseguró que la información del Procedimiento de Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras fuera entregada a los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró el conocimiento del mismo.

