


| | | |
|--|--|---|
|  INE <small>Instituto Nacional Electoral</small> | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Versión: 0 |
| | CEDULA DE NO CONFORMIDAD | Fecha de Emisión: 06/03/2020 |

| | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Fecha: | 4 de mayo de 2021 | Folio | NCOBS-02 |
| Tipo de Acción Requerida: No Conformidad | | | |
| Corrección | | Acción Correctiva | X |
| | | Riesgo | |

| Descripción de la No Conformidad / Riesgo | Fuente de la no conformidad o Riesgo | |
|---|--------------------------------------|---|
| No se cuenta con evidencia que sustente el tablero con los indicadores del proceso de soporte. | 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 Roselbet Toledo Mayoral Jefe de Oficina de Cartografía Estatal | Firma  RTM |
|---|--|

Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo


Derivado del análisis de causa raíz se determina que el dueño del proceso de Soporte Técnico realizó el envío de la evidencia sobre la atención a incidencias presentadas en los MAC, con fecha posterior a la auditoría ya que para la integración de los Tableros de indicadores de los Procesos de Apoyo no se cuenta con un Calendario preestablecido para presentar las evidencias que tendrán que soportar la información de dichos tableros.


Corrección (si aplica)

NO APLICA


| Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo | | | |
|--|--------|-----------|-------|
| Nombre | Puesto | Iniciales | Firma |



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

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|-----|---|
| Raúl Carrillo Manríquez | Jefe de Actualización al Padrón | RCM |  |
|-------------------------|------------------------------------|-----|---|



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

Plan de trabajo

| Descripción de las actividades | | | | | | |
|--------------------------------|--|-------------|---------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| No. | Actividades | Responsable | Recursos Necesarios | Evidencia Documental | Fecha de inicio | Fecha de termino |
| 1 | Elaboración de Calendario de entrega de Tableros de indicadores de Procesos Sustantivos y de Apoyo | RCM | Computadora | Calendario | 30/06/2021 | 30/06/2021 |
| 2 | Integración de expediente con evidencia que sustente el tablero de los Procesos Sustantivos y de Apoyo donde se incluya la información enviada por el dueño del Proceso de Soporte Técnico | RCM | Computadora | Expedientes | 30/06/2021 | 30/06/2021 |
| 3 | Envío del Calendario de entrega de Tableros de indicadores de Procesos Sustantivos y de Apoyo | RCM | Computadora | Expedientes | 30/06/2021 | 30/06/2021 |

R. Quintana

| | | |
|--|--|---|
| | 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 |
| 01/07/2021 | El responsable de la actividad mostró evidencia de la elaboración del Calendario de entrega de Tableros de indicadores. | RTM |
| 01/07/2021 | El responsable de la actividad mostró evidencia de la integración de expediente con la información soporte de los tableros | RTM |
| 01/07/2021 | El responsable de la actividad mostró evidencia del envío del Calendario de entrega de Tableros de indicadores a los dueños de Procesos Sustantivos y de Apoyo. | RTM |
| Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo | | RTM |

[Handwritten signature]

| | | |
|--|--|---|
| | 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 ¿Por qué? | 2 ¿Por qué? | 3 ¿Por qué? | 4 ¿Por qué? | 5 ¿Por qué? | Resultado Causa Raíz |
|--|---|--|--|--|---|--|
| No se cuenta con evidencia que sustente el tablero con los indicadores del proceso de soporte. | Porque el dueño del proceso de Soporte Técnico, realizó el envío de la bitácora de seguimiento de incidencias, así como el soporte documental que emite el aplicativo BMC Remedy sobre la atención a incidencias presentadas en los MAC, con fecha posterior a la auditoría | Porque el soporte técnico desconocía los plazos en los que debía entregar las evidencias de los indicadores. | Porque no le fue solicitada, al dueño del proceso de Soporte Técnico, la evidencia que sustente la atención de los casos CAU que levantaron los Módulos de Atención Ciudadana. | Porque para el cumplimiento de los Tableros de indicadores de Procesos de Apoyo no se solicita de manera formal el envío de las evidencias a los dueños de Procesos de Apoyo | Porque para la integración de los Tableros de indicadores de los Procesos de Apoyo no se cuenta con un Calendario preestablecido para solicitar a los dueños de Procesos las evidencias que tendrán que soportar la información de dichos tableros. | El dueño del proceso de Soporte Técnico, realizó el envío de la evidencia sobre la atención a incidencias presentadas en los MAC, con fecha posterior a la auditoría ya que para la integración de los Tableros de indicadores de los Procesos de Apoyo no se cuenta con un Calendario preestablecido para solicitar a los dueños de Procesos las evidencias que tendrán que soportar la información de dichos tableros. |

3-1-2020 - R