	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 6/03/2020

Fecha:	8 de octubre de 2020	Folio	NCME-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	
Se detectó una deficiencia en la toma de conciencia por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte, que tiene que ver con las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la contribución de sus actividades con el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad, particularmente el requisito 7.3 Incisos a), b), c) y d) de la norma ISO 9001:2015.	Auditoria Externa	
	Auditoria 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	Mtra. Luz Elena Rodríguez López	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 que la información de los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas fuera entregada a todos los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró la comprensión del mismo por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte una vez que les fue entregado.



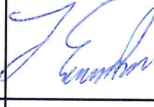
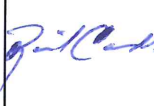

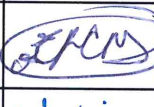
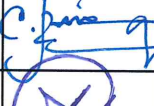

Se anexa el formato del Análisis de causa raíz realizado mediante la técnica de los 5 porqués.

Corrección (si aplica)

No Aplica



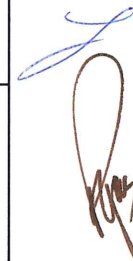
 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 6/03/2020


Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo			
Nombre	Puesto	Iniciales	Firma
Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor	Vocal del Registro Federal de Electores Junta Local	IRV	
Lic. María Concepción Maldonado Soto	Coordinadora Operativa B	MCMS	
Mtra. Luz Elena Rodríguez López	Jefa del Departamento de Sistemas	LERL	
Raul Carrillo Manriquez	Supervisor de Actualización al Padrón	RCM	
Lic. Carlos Alberto Contreras Rodríguez	Técnico de Soporte Especializado 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: 6/03/2020

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	Capturas de pantalla 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	IRV	Computadora, Power Point	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 Word	Instrumento de evaluación	4/11/2020	6/11/2020
6	Realizar cuatro sesiones de reforzamiento (7, 12, 13 y 14 de noviembre) de la comprensión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015, en los tres distritos electorales de la Entidad.	IRV	Computadora internet Presentación en Power Point	video de la sesión captura de pantalla de asistentes a la sesión.	7/11/20	14/11/20
Descripción de las actividades						



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 6/03/2020


No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
7	Aplicación de la evaluación de la comprensión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015	LERL	Computadora internet Plataforma Forms	Informe de resultados de la evaluación. Tabla de resultados de la evaluación	7/11/20	14/11/20
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: 6/03/2020

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	LERL
23/11/2020	Se validaron las pantallas del acceso de los dueños de procesos de soporte y sustantivos al portal WEB de documentos del SGC	LERL
23/11/2020	Se validaron la Presentación de Power Point utilizada, el video de la sesión y la captura de pantalla de asistentes de la sesión de reforzamiento virtual a los dueños de procesos de soporte y sustantivos sobre el Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas	LERL
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 sobre la comprensión del requisito 7.3: Toma de Conciencia de la Norma ISO 9001-2015.	LERL
Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo		LERL

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	CEDULA DE NO CONFORMIDAD	Fecha de Emisión: 6/03/2020

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

Problemática	1 ¿Porque?	2 ¿Porque?	3 ¿Porque?	4 ¿Porque?	5 ¿Porque?	Resultado Causa Raíz
Los dueños de procesos sustantivos y de soporte, no tienen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y de la contribución de sus actividades con el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.	No se realizó la difusión adecuada del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas para asegurar que los dueños de procesos sustantivo y de apoyo comprendieran la importancia de su contribución al cumplimiento de la política de la calidad y al logro de los objetivos de la calidad, así como las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Por qué no se aseguró la comprensión de la importancia del cumplimiento de la política de la calidad y la contribución del logro de los objetivos de la calidad, así como la toma de conciencia de las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Por qué la alta Dirección no se aseguró de difundir adecuadamente los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas a los dueños de procesos sustantivos y de soporte.	Por qué los Coordinadores del SGC no se aseguraron de que los Vocales del RFE distritales y los RM difundieran los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas a los dueños de procesos sustantivos	Por qué se enviaron los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas solo a los vocales del RFE distritales y los Responsables de Módulo solicitándoles difundir la información a los dueños de procesos sustantivos	No se aseguró que la información de los documentos del Plan estratégico, el Mapa general del SGC de Nayarit y el Procedimiento de acciones correctivas fuera entregada a los dueños de procesos sustantivos y no se aseguró la comprensión del mismo por parte de los dueños de procesos de soporte una vez que les fue entregado