


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

			Folio	OM-02-2022
Integridad del SGC				
Fecha inicio:	16/01/2023	Fecha termino:	31/03/2023	
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	8.7 Control de las Salidas No Conformes	
Proceso	SUSTANTIVOS			
Descripción del cambio o mejora al SGC	La organización actualmente tiene como salida no conforme la no entrega de la CPV (acorde a la Instrucción de trabajo para la operación del módulo de atención ciudadana, entrega de la credencial Tomo II, agosto 2022), sin embargo, los procesos sustantivos (entrevista, trámite, conciliación, transferencia de la información) cuentan con varias salidas y no está claramente especificado como identificar cuando alguna de ellas es no conforme.			
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	No se identifiquen correctamente las salidas y entradas de los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información para identificar cuando alguna no es conforme.			

Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC
<p>¿Por qué no se identifican las salidas no conformes en los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información, para identificar cuando alguna no es conforme?</p> <p>Porque solo se tiene identificado la salida no conforme cuando no se entrega la Credencial para Votar, y no así en el caso de la entrevista, el trámite, conciliación y transferencia de información, debido a que estos procesos no se tienen establecidas salidas no conformes.</p> <p>¿Por qué no se establecieron las salidas no conformes en los procesos sustantivos entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información?</p> <p>Porque solo fueron consideradas las salidas no conformes, para el caso de las causas de no entrega de la Credencial para Votar.</p>

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

¿Por qué solo fueron consideradas las salidas no conformes, para el caso de las causas de no entrega de la Credencial para Votar?

Porque se precisó que debían considerarse las causas de no entrega de Credencial para Votar, por ser la credencial el producto final a liberar.


¿Por qué se solo se consideraron las causas de no entrega de Credencial para Votar, por ser la credencial el producto final a liberar y no los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información?

Porque solo se atendió el producto liberado, siendo la entrega de la Credencial para Votar, el último proceso sustantivo y la finalidad de la provisión del servicio a la ciudadanía.

¿Por qué los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información, que forman parte también de la provisión del servicio, no generan salidas no conformes?

Porque al entregar la Credencial para Votar a la ciudadanía, que son los usuarios al que se provee el servicio, cumple con lo cometido, ya que los procesos de entrevista, trámite, conciliación y transferencia de la información son parte de los procesos sustantivos para realizar la entrega de las credenciales a sus titulares.


Causa raíz: No se identifiquen correctamente las salidas y entradas de los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación, y transferencia de la información para identificar cuando alguna no es conforme, debido a que solo se tienen consideradas salidas no conformes en el proceso sustantivo de entrega de credencial, que corresponde al producto liberado.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Responsables de atención del cambio o mejora	
Nombre	Puesto
LAP. Claudia Cardona Ramírez	Vocal del Registro Federal de Electores de la 06 Junta Distrital Ejecutiva

LAP. Claudia Cardona Ramírez

Coordinador del SGC


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Remitir correo institucional al equipo implementador del SGC de la DERFE, para verificar si es viable considerar incorporar las salidas no conformes en los procesos sustantivos de entrevista, trámite, conciliación y transferencia de la información, conforme a la oportunidad de mejora presentada en la Auditoría Externa.	Coordinador del SGC CCR	Equipo de cómputo, internet y correo institucional	Correo electrónico dirigido al Líder de Proyecto de Implementación del SGC de la DERFE	16/01/2023	31/03/2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
10/03/2023	Correo electrónico remitido al Líder de Proyecto de Implementación del	CCR
18/03/2022	Mediante correo institucional con fecha 18 de marzo de 2022, se remitió al Ing. Ricardo Sánchez Sánchez, Líder de Proyectos de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, las oportunidades de mejora de la Auditoría Externa, específicamente la correspondiente a atender el punto 8.7 Control de las Salidas No Conformes, con la siguiente respuesta: Derivado de la revisión a los procesos sustantivos que se llevan a cabo en los MAC, se considera que las salidas No Conformes se realizan durante la entrega de la credencial para votar como lo indican las Instrucciones de Trabajo para la operación tomo II versión 6.6 con fecha de emisión 2021, ya que el flujo de los procesos esta sistematizado y existen puntos de control dentro del SIIRFEMAC, que no permiten gestionar un trámite sin ser validado y verificado por el ciudadano.	CCR
Firma de validación del cambio o mejora		

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2022

Proporcionar las facilidades conducentes a los Coordinadores del SGC para el seguimiento y revisión de las actividades establecidas en este formato.

A T E N T A M E N T E

Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán
Alta Dirección SGC.

“Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.”

