


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

| | | | |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------|
| Tipo de Acción Requerida: | | | |
| No Conformidad | | | |
| Corrección | | Acción Correctiva | X |
| Fecha: | 18/NOVIEMBRE /2022 | Folio | NCME-01 |


| Descripción de la No Conformidad / Riesgo | Fuente de la no conformidad o Riesgo | |
|--|---|---|
| NCME-01 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. En algunas situaciones los riesgos y oportunidades determinados por la organización no lo son, aunado a que no es demostrado que hayan sido evaluados conforme a lo que indica el SGC. La organización cuenta con la determinación de riesgos y oportunidades en el plan estratégico con fecha 2-Mayo-2022, sin embargo, varios de los riesgos y oportunidades no lo son, por ejemplo: Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> Falta de información en los MAC's, del estatus del trámite de la Credencial para Votar, lo cual impide dar una orientación y respuesta oportuna a la ciudadanía. DEBILIDAD. Actas de nacimiento con deficiencias y problemas para la generación correcta de la CURP. AMENAZA. Trámites realizados con mala fe de la ciudadanía. AMENAZA. Oportunidades: <ul style="list-style-type: none"> Experiencia acumulada del personal (Fortaleza). Capacitación constante al personal de MAC relativa a los procedimientos operativos. (Fortaleza). Procedimientos estandarizados por la operación de los MAC's a través del sistema de gestión de la calidad (Fortaleza). La organización no cuenta con información que sustente la aplicación del documento denominado Parámetros de riesgos y oportunidades, fecha de emisión noviembre 2021. Otra (Especifique): NA | Auditoría Externa | X |
| | Auditoría Interna | |
| | Queja del cliente | |
| | Revisión por la Dirección | |
| | Proceso | |
| | Documentación del SGC | |
| | Matriz de contexto de riesgos y oportunidades del Plan Estratégico del SGC. | |
| | | |

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

| Autoriza la acción: | | | |
|---|---|--------------|--|
| Nombre y Puesto | Lic. Marcelo Pineda Pineda Alta Dirección | Firma | |
| Nombre y Puesto | Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán Alta Dirección | Firma | |
| Nombre y Puesto | L.A.P. Claudia Cardona Ramírez Coordinador del SGC | Firma | |
| Nombre y Puesto | Ing. Julio César Fernández Hernández Coordinador del SGC | Firma | |
| Nombre y Puesto | C. Jorge Alfonso Olvera Águila Coordinador del SGC | Firma | |
| Nombre y Puesto | Mtra. Rosalinda Cordero Guridi Líder Auditor | Firma | |
| Nombre y Puesto | Lic. Alejandra Álvarez Parra Líder Auditor | Firma | |
| Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo | | | |
| <p>Se utilizó la herramienta de los 5 ¿Por qué? que se anexa al presente.</p> <p>Identificando como la causa principal, se determina que la causa es porque la interpretación que se dio por parte de la Delegación al usar las Fortalezas y Debilidades del FODA cumplían con el requisito de la norma, teniendo para la Delegación con ello contemplados los riesgos y oportunidades, pero no se establecían expresamente de acuerdo al criterio 6.1 y realizando la evaluación de acuerdo a esos parámetros.</p> | | | |
| Corrección (si aplica) | | | |
| N/A | | | |


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

| Responsables de atención a la No conformidad / Riesgo | | | |
|--|---------------------|------------------|--------------|
| Nombre | Puesto | Iniciales | Firma |
| Lic. Marcelo Pineda Pineda | Alta Dirección | MPP | |
| Mtro. Carlos Alberto Montero Catalán | Alta Dirección | CMC | |
| L.A.P. Claudia Cardona Ramírez | Coordinador del SGC | CCR | |
| Ing. Julio César Fernández Hernández | Coordinador del SGC | JFH | |
| C. Jorge Alfonso Olvera Aguila | Coordinador del SGC | AOA | |
| Mtra. Rosalinda Cordero Guridi | Líder Auditor | RCG | |
| Lic. Alejandra Álvarez Parra | Líder Auditor | AAP | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Versión: 0 |
| | CÉDULA 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 | Reunión a través de la plataforma Microsoft teams, con los Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad de la Delegación Puebla, con Coordinadores de oficinas centrales, para la asesoría y revisión de la Matriz de contexto de riesgos y oportunidades del Plan Estratégico del SGC. | Coordinadores del SGC de la Delegación Puebla con Coordinadores de oficinas centrales | Equipo de cómputo, internet | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | 23/11/2022 | 31/01/2022 |
| 2 | Reunión a través de la plataforma Microsoft teams, con los Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad de la Delegación Puebla, para modificar en su caso, la Matriz de contexto de riesgos y oportunidades del Plan Estratégico del SGC, para su posterior presentación a la Alta Dirección. | Coordinadores del SGC | Equipo de cómputo, conexión a internet | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | 01/02/2023 | 28/02/2023 |
| 3 | Presentación de la Matriz de contexto de riesgos y oportunidades del Plan Estratégico del SGC, a la Alta Dirección, para el visto bueno, y su posterior remisión al Comité de la Calidad. | Alta Dirección/Coordinadores del SGC | Equipo de impresión | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | 01/03/2023 | 15/03/2023 |
| 4 | Remisión de la Matriz de contexto de riesgos y oportunidades del Plan Estratégico del SGC, a los integrantes del Comité de la Calidad, así como, solicitar a los Vocales del Registro Federal de Electores que lleven a cabo retroalimentación, con los dueños de los procesos sustantivos y de apoyo para el análisis de la matriz. | Comité de la Calidad | Equipo de cómputo, conexión a internet | Circular, acuse de recibo, minuta de trabajo y evidencia fotográfica | 16/03/2023 | 31/03/2023 |

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Versión: 0 |
| | CÉDULA 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 |
| 31/01/2022 | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | |
| 28/02/2023 | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | |
| 15/03/2023 | Correo electrónico, captura de pantalla del evento, video | |
| 31/03/2023 | Circular, acuse de recibo, minuta de trabajo y evidencia fotográfica | |
| Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo | | |

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

| Problemática | 1. ¿Por qué? | 2do ¿Por qué? | 3er ¿Por qué? | 4to ¿Por qué? | 5to ¿Por qué? | Causa Raíz |
|--|---|---|--|---|--|---|
| Las situaciones los riesgos y oportunidades determinados por la organización no lo son, aunado a que no es demostrado que hayan sido evaluados conforme a lo que indica el SGC | Porque se consideraron las fortalezas y debilidades del análisis FODA en la Matriz del Contexto y se evaluaron bajo los parámetros de Alta, Media y Baja considerando solo la probabilidad. | Porque se consideró que los riesgos y oportunidades se derivaban directamente de las Fortalezas y Debilidades del análisis FODA y no se precisó los riesgos y oportunidades provenientes de ellos y su evaluación fue incompleta. | Porque al realizar la implementación del Sistema de Gestión y en su mantenimiento, en específico el Contexto de la Organización, en la interpretación de la aplicación de la Norma se consideró que sí se definieron, y que estaban evaluados correctamente bajo los parámetros de Alta, Media y Baja contemplando solo la probabilidad. | Porque al verificar con la Coordinación Nacional no se observó que no se atendió el criterio 6.1 y su evaluación debía contemplar los demás rubros. | Porque se consideraba que la interpretación atendía el criterio 6.1 junto con su evaluación. | Se determina que la causa es porque la interpretación que se dio por parte de la Delegación al usar las Fortalezas y Debilidades del FODA cumplían con el requisito de la norma, teniendo para la Delegación con ello contemplados los riesgos y oportunidades, pero no se establecían expresamente de acuerdo con el criterio 6.1. |

