

Fecha:	01/10/2025	Folio	OBS_AI_02-2025
Tipo de Acción Requerida:			
No Conformidad			
Corrección		Acción Correctiva	X
		Riesgo	
Descripción de la No Conformidad / Riesgo		Fuente de la no conformidad o Riesgo	
8.1 d)	<p>Reforzar con las y los dueños de procesos sustantivos de Entrevista, Trámite y Entrega la ejecución de las siguientes actividades establecidas en las instrucciones de trabajo.</p> <p>a) Acuerdo de medios.</p> <p>b) Notificación de improcedencia del trámite de Credencial para Votar (fecha, número de folio y hora).</p> <p>c) Protección de datos personales (aviso de privacidad y evitar el reciclaje de documentos que contengan datos personales).</p> <p>d) En citas programadas, el Auxiliar de Atención Ciudadana retira la documentación revisada y la ficha de tención para depositarlas en la estación asignada.</p> <p>e) Se observa poco conocimiento de la normatividad de instancias administrativas (SECPV y SRLNE), lo que provoca que no se apliquen cuando corresponde.</p> <p>f) No se registra la hora de emisión de la Ficha de Atención Ciudadana en el sistema.</p> <p>g) No se utiliza la herramienta de validación en el portal del Registro Civil.</p> <p>h) Identificar en qué parte del documento se establece la validación como supervisor cuando el nombre del ciudadano no se encuentra en el catálogo del SIIRFE-MAC.</p> <p>i) Uso de plantillas “Modelo de la credencial para votar” y “Opción para elegir si los datos de calle, número exterior e interior se imprimen o no en la Credencial para Votar”.</p> <p>j) Entrega del comprobante de trámite a la ciudadanía (cuando aplique).</p> <p>k) Revisión de los datos a ser autorizados durante el trámite.</p> <p>l) Entrega de los documentos a la ciudadanía. (cuando aplique).</p> <p>m) No se informa al solicitante sobre la conclusión de la consulta de datos personales.</p> <p>n) No se informa sobre la encuesta de satisfacción ciudadana ni sobre el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>o) Se detectó que un funcionario no validó los comprobantes de trámite, relativo a la verificación del estatus de la credencial en pantalla.</p>	Auditoría Externa	
		Auditoría Interna	X
		Queja del cliente	
		Revisión por la Dirección	
		Proceso	
		Documentación del SGC	
		Objetivos e Indicadores	
Otra (Especifique):			

Análisis de la causa raíz de la No Conformidad / Riesgo

Existe falta de precisión y contradicciones en las Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo I e Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo II.

Corrección (si aplica)

Sesiones de reforzamiento en los 27 módulos de atención ciudadana de la entidad y propuesta de modificaciones a las Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo I e Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo II.

Plan de trabajo

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Solicitar a los vocales del Registro Federal de Electores de los 22 distritos en la entidad, la celebración de sesiones de reforzamiento.	CSG	Internet Equipo de cómputo	Correo electrónico	01/10/2025	08/10/2025
2	Reuniones de reforzamiento con el funcionariado de los módulos de atención ciudadana (cuando aplique).	VRFE RM	Equipo de Cómputo Proyector	Lista de asistencia Minuta Testigo fotográfico	08/10/2025	31/10/2025
3	Solicitud de reunión de trabajo con personal de la Dirección de Operación y seguimiento para la revisión de modificaciones a las Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo I e Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo II.	CSG	Sala de Juntas Equipo de Cómputo Proyector	Correo electrónico Lista de asistencia Minuta	03/10/2025	31/08/2026

Evidencia documental del Plan de Trabajo

Seguimiento al Plan de Trabajo		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC / Auditor Líder
08/10/2025	Correo electrónico	

31/10/2025	Lista de asistencia, minuta de trabajo y testigo fotográfico	
31/08/2026	Lista de asistencia y minutas de trabajo	
	Firma de Cierre de la No Conformidad / Riesgo	

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

ATENTAMENTE
Alta Dirección

Mtra. María Luisa Flores
Huerta
Vocal Ejecutiva JLE

Lic. Francisco Javier
Morales Morales
Vocal Secretario JLE

Licda. María Blanca Teja Jurado
Vocal RFE JLE

C.P. Andrés Arroyo
Delgado
Coordinador Administrativo
JLE

