

Oficio INE / COC / 0536 /2024

Ciudad de México, 13 de marzo de 2024
Asunto: Objetivos de la calidad e Indicadores de los procesos
sustantivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**CC. Vocales Ejecutivas y Vocales Ejecutivos
de las Juntas Locales Ejecutivas
P r e s e n t e s**

At'n: Vocales del Registro Federal de Electores

En el marco del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por este medio me permito enviar los Objetivos de la Calidad e Indicadores de los Procesos Sustantivos, mismos que fueron elaborados por esta Coordinación para su aplicación, los cuales se encuentran como anexo del presente.

Así mismo, se anexan los siguientes documentos con el propósito de asegurar la correcta medición de los objetivos de la calidad y procesos sustantivos del Sistema del Sistema de la Calidad:

- Instrucciones de trabajo para el llenado del tablero de control de los objetivos de la calidad;
- Formato Catálogo Base Mantenimiento.
- Instrucciones de trabajo para el llenado del tablero de indicadores de los procesos sustantivos;
- Formato de Seguimiento de Solicitud de Entrega de Credencial para Votar.

Lo anterior, con la finalidad de contar con su valioso apoyo para que se difunda e instruya respecto a su aplicación, a todo el personal que integra el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

**Ing. Jesús Ojeda Luna
Coordinador**

**C.c.e. Lic. Alejandro Sosa Durán. –Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores. - Presente.
C.c.e. Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo.- Director de Operación y Seguimiento.- Presente.**

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

Referencia: S/R

JOL/ljmc/rss

ANEXO

Política de la Calidad

En el Instituto Nacional Electoral INE, **estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar**, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

ANEXO

Objetivos de la Calidad

- 1. Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.**

Indicador:

Porcentaje de trámites realizados.

Fórmula:

(Total de trámites realizados por campaña / Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña) *100

- 2. Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana fijos de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.**

Indicador:

Avance de módulos fijos con modelo institucional.

Fórmula:

(Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad / Total de MACS fijos en la entidad) * 100

- 3. Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte del porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.**

Indicador:

Mantenimiento de MACS con modelo institucional.

Fórmula:

(Mantenimientos logrados / Mantenimientos requeridos) *100

4. Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141.

Fórmula:

$(\text{Total de solicitudes atendidas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$

5. Cumplir en un 90% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

Indicador:

Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.

Fórmula:

Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana.

Indicadores de los Procesos Sustantivos

Indicador del Proceso de Entrevista.

Indicador:

Fichas requisitadas correctamente.

Fórmula:

$(\text{Fichas requisitadas correctamente} / \text{Fichas revisadas en la muestra del 10\%}) * 100$

Indicador del Proceso de Trámite.

Indicador:

Trámites exitosos.

Fórmula:

$(\text{Número de trámites exitosos} / \text{Número de trámites aplicados}) * 100$

Indicador del Proceso de Transferencia de la Información.

Indicador:

Reenvíos exitosos.

Fórmula:

$$\frac{\text{(Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones / Solicitud de reenvíos de scripts requeridos)}}{100} \times 100$$

Indicador del Proceso de Conciliación de Credenciales para Votar.

Indicador 1:

Credenciales disponibles para entrega.

Fórmula:

$$\frac{\text{[(Credenciales recibidas - Credenciales inconsistentes) / Credenciales recibidas]} \times 100}{100}$$

Indicador 2:

Arqueo de credenciales.

Fórmula:

$$\frac{\text{(Credenciales disponibles (físicas) / Credenciales disponibles registradas en SIIRFE-MAC)}}{100} \times 100$$

Indicador del Proceso de Entrega de la Credencial para Votar.

Indicador:

Efectividad de entrega de CPV en MAC.

Fórmula:

$$\frac{\text{(Total de credenciales entregadas / Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a recoger su credencial)}}{100} \times 100$$

