


|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>CIUDAD DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS<br/>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                             |

|                            |            |                      |   |                            |                           |
|----------------------------|------------|----------------------|---|----------------------------|---------------------------|
| <b>Fecha</b>               | 30/10/2023 | <b>Coordinadores</b> | Romero López María Dolores<br>Gutiérrez Vargas María De Los Ángeles Juana<br>Ramírez Martínez Jerssainn Jerssuaff<br>Lugo Escobar María De La Luz<br>Quiroz Alva Octavio Alonso |                            |                           |
| <b>Hora de Inicio</b>      | 10:00 hrs  | <b>Lugar</b>         | Sala de sesiones de la JLE del INE<br>CIUDAD DE MEXICO  |                            |                           |
| <b>Hora de Terminación</b> | 13:00 hrs  | <b>No. de Minuta</b> | RD-05   | <b>Nombre de la Minuta</b> | Revisión por la Dirección |

#### ASUNTOS TRATADOS

##### ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
  1. La satisfacción del ciudadano (cliente) y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  4. Las no conformidades y acciones correctivas;
  5. Los resultados de seguimiento y medición;
  6. Los resultados de las auditorías;
  7. El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1 de la Norma ISO 9001:2015.
- f) Las oportunidades de mejora;


#### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

##### a) EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR) | VALIDACIÓN     | RESULTADOS/SALIDAS      |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| Minuta RD-04 28-04-2023         | Alta dirección | Minuta RD-05 27-10-2023 |

##### b) LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC.

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)  | VALIDACIÓN   | RESULTADOS/SALIDAS   |
|--|--|--|
| Plan Estratégico Ciudad de México Versión 0, 03 marzo 2023 primer ejercicio del Plan Estratégico vigente | Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad | Plan Estratégico Ciudad de México Versión 0, 03 marzo 2023 primer ejercicio del Plan Estratégico vigente |

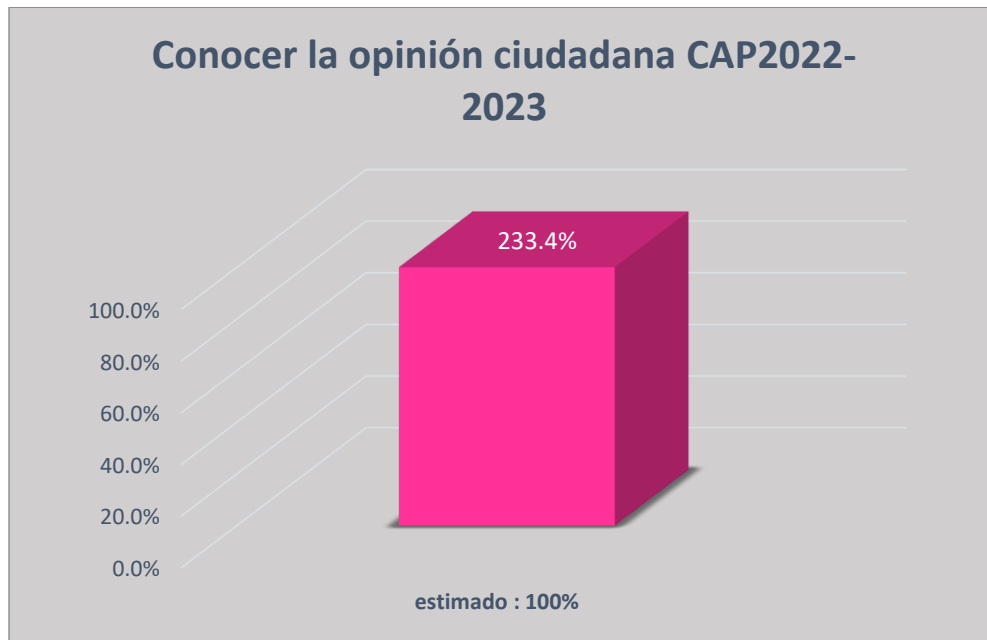
|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>CIUDAD DE MÉXICO</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                                   |

**c) LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:**

**1. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.**

| <b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>                     | <b>VALIDACIÓN</b>   | <b>RESULTADOS/SALIDAS</b>   |
|--|---|---|
| Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía. | Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC. | Se aplicaron un total de 179,331 encuestas al 31 de agosto 2023. Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 6". |

**OBJETIVO 6:** Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.



*Podemos observar que se superó la meta establecida del 90%, ya que se tiene un porcentaje de termino de 233.4% de la campaña al mes de agosto, debido a la buena participación de los ciudadanos para evaluar la percepción del servicio.*

**Resultado de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía correspondiente al mes de agosto del 2023.**

**3. La atención y servicio fueron:**

[Más detalles](#)

|  |       |
|--|-------|
| <span style="color: blue;">●</span> Excelentes | 19052 |
| <span style="color: orange;">●</span> Buenos   | 1683  |
| <span style="color: green;">●</span> Regulares | 57    |
| <span style="color: red;">●</span> Malos       | 32    |



**4. La información proporcionada por el personal fue:**

[Más detalles](#)

[Información](#)

|   |       |
|---|-------|
| <span style="color: blue;">●</span> Excelente | 18485 |
| <span style="color: orange;">●</span> Buena   | 2245  |
| <span style="color: green;">●</span> Regular  | 61    |
| <span style="color: red;">●</span> Mala       | 33    |



**5. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:**

[Más detalles](#)

[Información](#)

|   |       |
|---|-------|
| <span style="color: blue;">●</span> Mínimo      | 11808 |
| <span style="color: orange;">●</span> Adecuado  | 8554  |
| <span style="color: green;">●</span> Prolongado | 385   |
| <span style="color: red;">●</span> Excesivo     | 77    |



**6. Las instalaciones e imagen del Módulo son:**

[Más detalles](#)

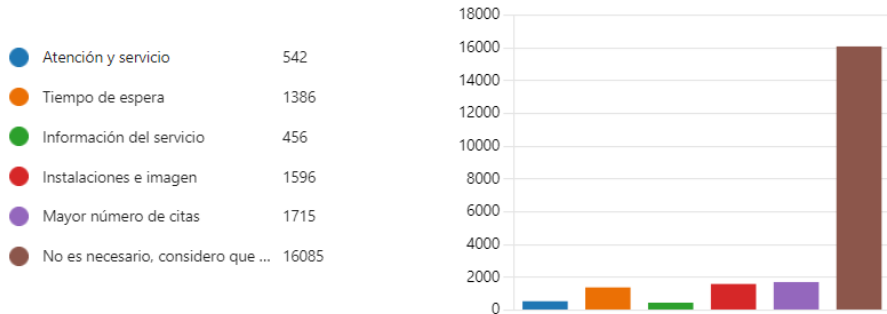
[Información](#)

|  |       |
|--|-------|
| <span style="color: blue;">●</span> Excelentes | 13560 |
| <span style="color: orange;">●</span> Buenas   | 6700  |
| <span style="color: green;">●</span> Regulares | 493   |
| <span style="color: red;">●</span> Malas       | 71    |



7. En tu opinión, podemos mejorar en:

[Más detalles](#)



2. EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD;

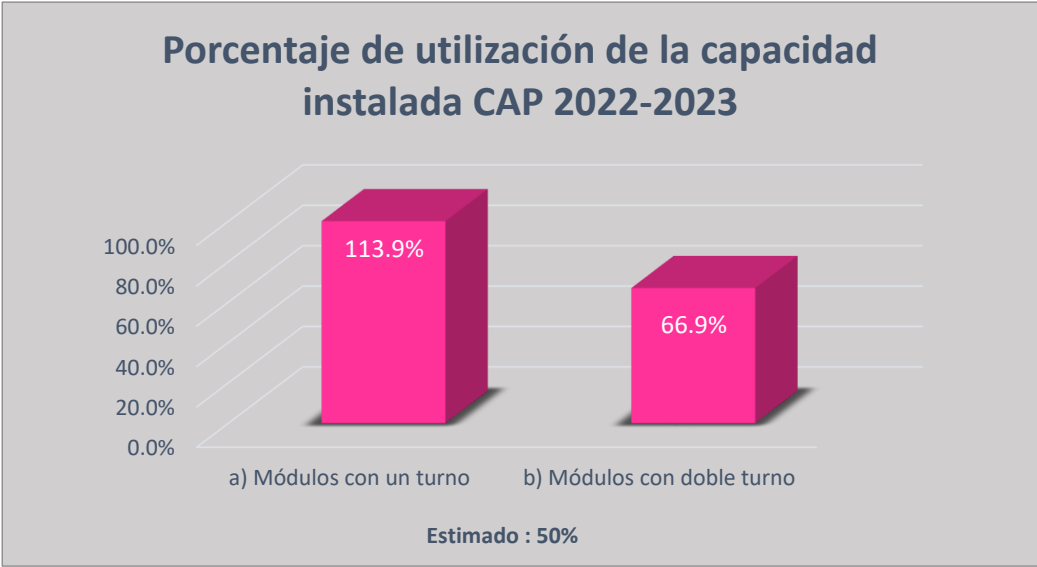
| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)                   | VALIDACIÓN                            | RESULTADOS/SALIDAS  |
|---|---------------------------------------|---|
| Tablero de control de los objetivos de la calidad | Alta dirección y Comité de la Calidad | Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad <b>CAP 2022-2023</b> , Se muestra a continuación: |

**OBJETIVO 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 instalados en la entidad.



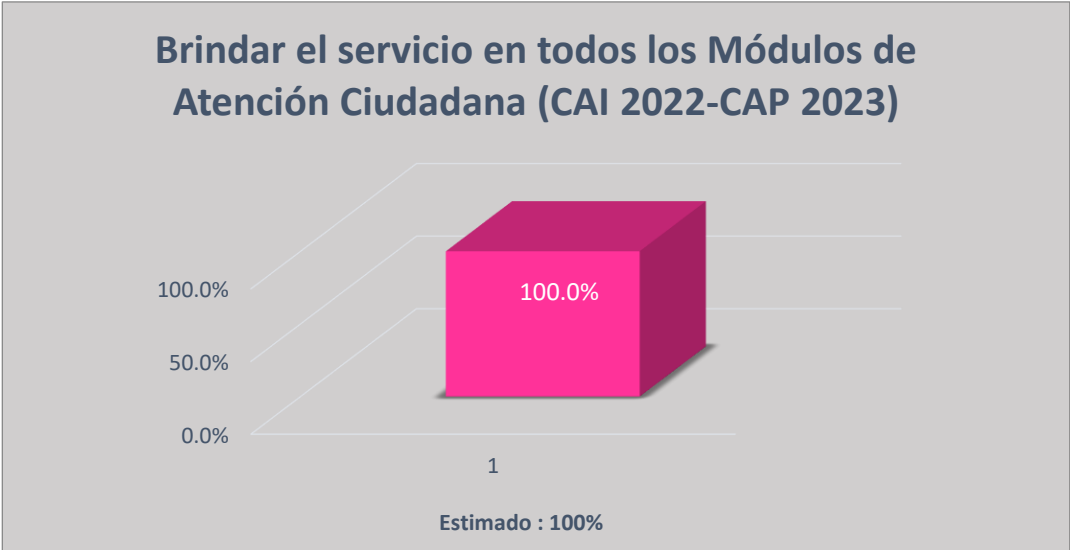
Podemos observar en el gráfico que, se superó en 63.1% la meta establecida para la campaña del 80%, estimado para trámites realizados y reemplazo de credenciales no vigentes.

**OBJETIVO 2:** Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad.



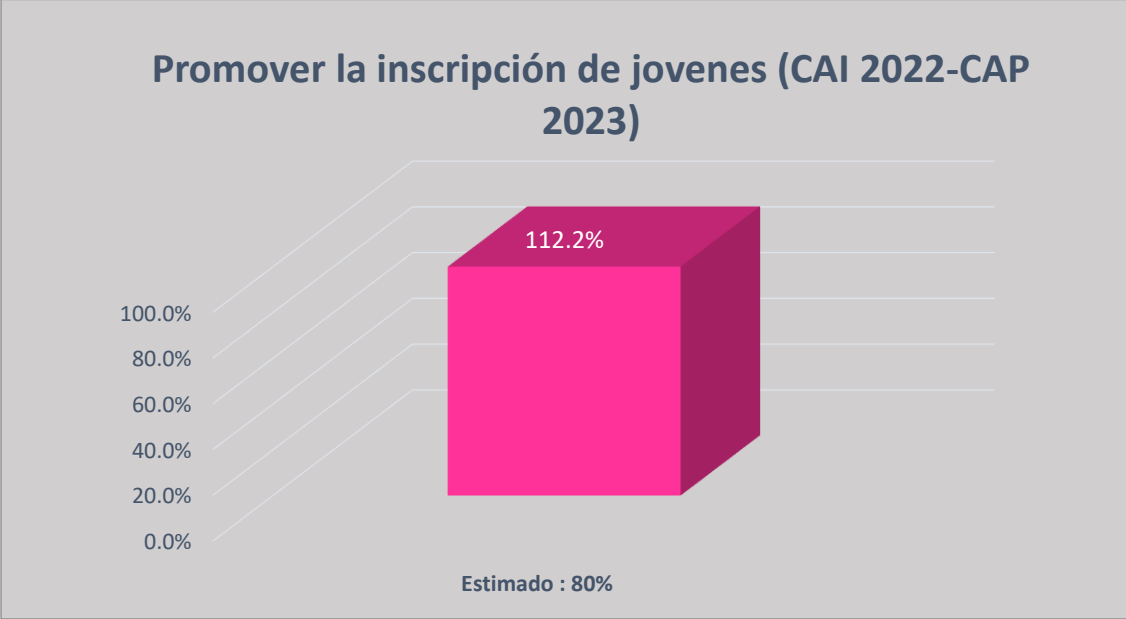
Podemos observar en el gráfico que, se tuvo un porcentaje de utilización de la capacidad instalada al término de la CAP 2022-2023 113.9% para módulos con un turno y 66.9% para los módulos con doble turno, superado el 50% establecido como meta para ambos indicadores.

**OBJETIVO 3:** Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad, conforme al calendario de operación establecido en la Campaña de Actualización en turno.



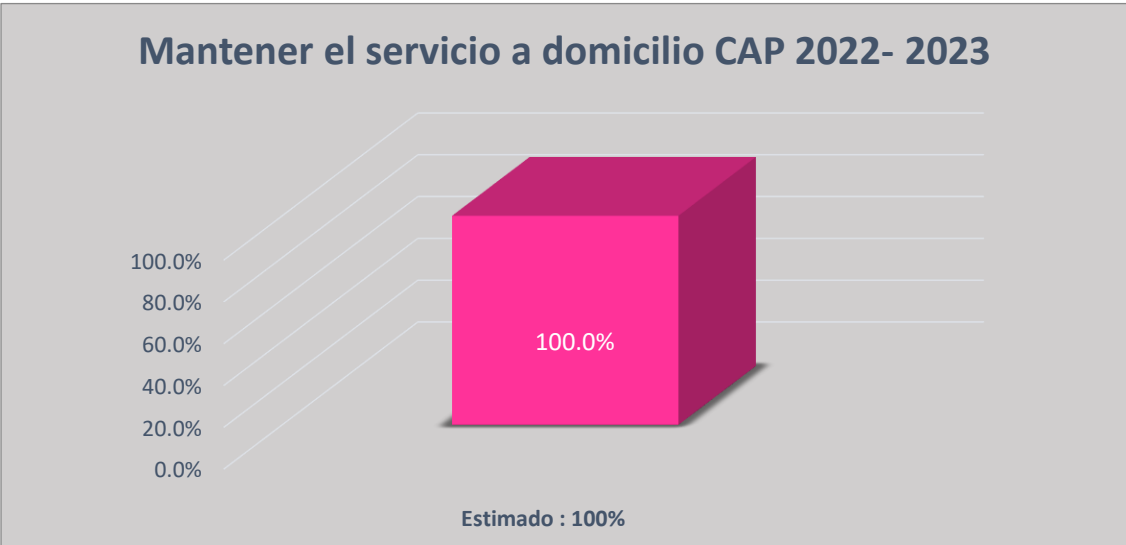
Se observa en el gráfico que se logra la meta establecida del 100% cubriendo el servicio en su totalidad, de acuerdo con el calendario establecido.

**OBJETIVO 4:** Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.




*En la gráfica se observa que, se superó 90% establecido como meta para la campaña concluida, teniendo una buena participación de los jóvenes entre 18 y 19 años con un valor 112.2%.*

**OBJETIVO 5:** Mantener el servicio a domicilio, acorde a lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.



*Este objetivo se encuentra en un cumplimiento del 100% conforme a la meta establecida de atender todas las solicitudes de trámite por el artículo 141.*

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>CIUDAD DE MÉXICO</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                                   |

**OBJETIVO 6:** Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

Ver el sub inciso 1 de esta minuta donde se desarrolló este objetivo de la calidad.

**3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS;**

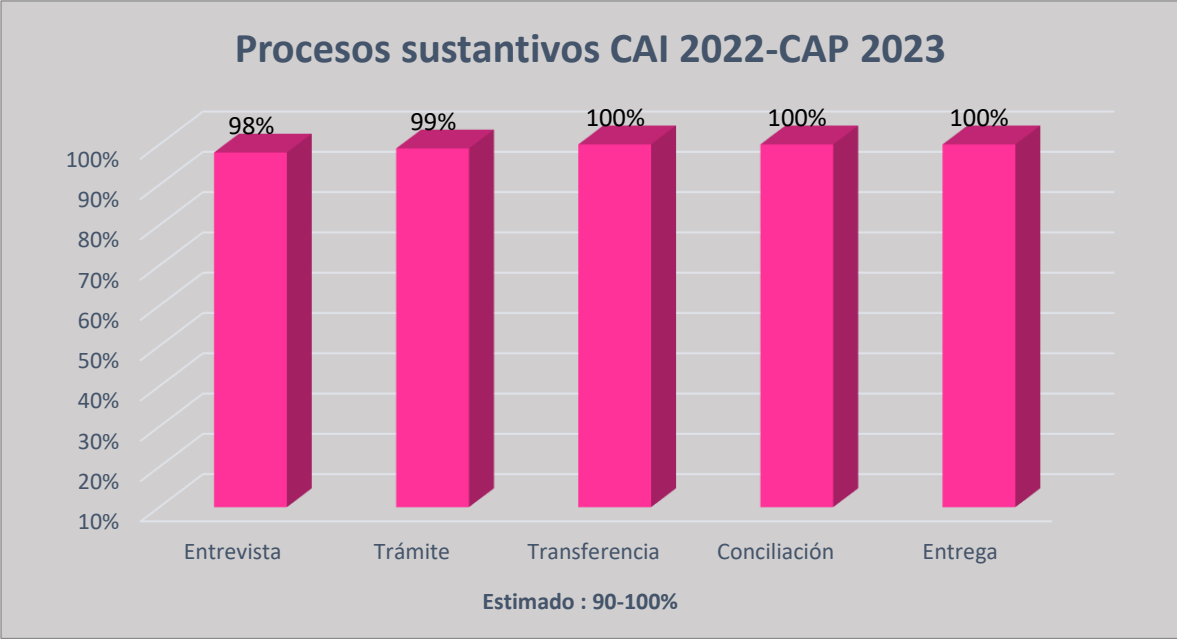
| <b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>  | <b>VALIDACIÓN</b>                     | <b>RESULTADOS/SALIDAS</b>   |
|---|---------------------------------------|---|
| Tablero de indicadores de los procesos sustantivos y de Apoyo CAP 2022- 2023. | Alta dirección y Comité de la Calidad | Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAP 2022- 2023, se muestran a continuación: |

| <b>Proceso</b>        | <b>Indicador</b>                       |
|-----------------------|--|
| <b>Entrevista</b>     | Efectividad de la entrevista           |
| <b>Trámite</b>        | Trámites exitosos efectivos            |
| <b>Transferencia</b>  | Transacciones exitosas.                |
| <b>Conciliación</b>   | Credenciales disponibles para entrega. |
| <b>Entrega de CPV</b> | Efectividad de entrega de CPV en MAC.  |

A continuación, se presentan de forma gráfica los resultados del avance estatal en la entidad.

| TABLERO DE CONTROL DISTRICTAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |                   |                                |                                 |   |                               |     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |             |             |             |             |         |
|--|-------------------|--------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------------|-----|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2022-2023   |                   |                                |                                 |   |                               |     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |             |             |             |             |         |
| PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES   |                   |                                |                                 |   |                               |     | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO | % AVANCE REGISTRADO |             |             |             |             |         |
| DESCRIPCIÓN  |                   | MEDICIÓN                       |                                 |   |                               |     | Distrito 01         | Distrito 02         | Distrito 03         | Distrito 04         | Distrito 05         | Distrito 06         | Distrito 07         | Distrito 08         | Distrito 09         | Distrito 10         | Distrito 11         | Distrito 12         | Distrito 13         | Distrito 14         | Distrito 15         | Distrito 16         | Distrito 17         | Distrito 18         | Distrito 19         | Distrito 20         | Distrito 21 | Distrito 22 | Distrito 23 | Distrito 24 | Estatal |
| Proceso  | Dueño del Proceso | Indicador                      | Cálculo                         | Unidad  | Frecuencia                    |     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                     |             |             |             |             |         |
| 1  | ENTREVISTA        | Analista de Atención Ciudadana | Servicio al elector             | (Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes de atención) x 100                   | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 100%                | 100%                | 95%                 | 96%                 | 100%                | 98%                 | 98%                 | 98%                 | 97%                 | 100%                | 100%                | 97%                 | 98%                 | 99%                 | 99%                 | 100%                | 98%                 | 99%                 | 97%                 | 98%                 | 100%        | 95%         | 98%         | 97%         | 98%     |
| 2  | TRÁMITE           | Operador de Equipo Tecnológico | Tarjetas de atención al elector | (Número de tarjetas de atención al elector / Número total de tarjetas de atención al elector) x 100 | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 98%                 | 99%                 | 100%                | 100%                | 100%                | 99%                 | 98%                 | 100%                | 99%                 | 98%                 | 100%                | 99%                 | 100%                | 100%                | 98%                 | 99%                 | 98%                 | 100%                | 98%                 | 100%                | 101%        | 99%         | 100%        | 99%         |         |
| 3  | TRANSFERENCIA     | Responsable de Módulo          | Transferencia de expedientes    | (Número de expedientes transferidos / Número total de expedientes transferidos) x 100               | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%        | 100%        | 100%        | 100%        |         |
| 4  | CONCLUSIÓN        | Responsable de Módulo          | Control de expedientes          | (Número de expedientes controlados / Número total de expedientes controlados) x 100                 | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%        | 100%        | 100%        | 100%        |         |
| 5  | CONCLUSIÓN        | Responsable de Módulo          | Control de expedientes          | (Número de expedientes controlados / Número total de expedientes controlados) x 100                 | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%        | 100%        | 100%        | 100%        |         |
| 6  | ENTREGA           | Operador de Equipo Tecnológico | Entrega de expedientes          | (Número de expedientes entregados / Número total de expedientes entregados) x 100                   | Sección de Atención Ciudadana | 90% | 98%                 | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 98%                 | 99%                 | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                | 99%                 | 100%                | 100%        | 95%         | 99%         | 100%        | 100%    |

A continuación, se puede observar en el siguiente grafico el porcentaje de avance registrado:



*Como se puede observar, los módulos de atención ciudadana (MAC) de los 24 Distritos de la entidad establecidos en la CAP2022-2023 están operando con eficacia de acuerdo con la meta establecida.*

**Nota:** para mayor detalle ver el panel de control distrital del tablero de indicadores de los procesos sustantivos.




**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
"ENTIDAD"  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

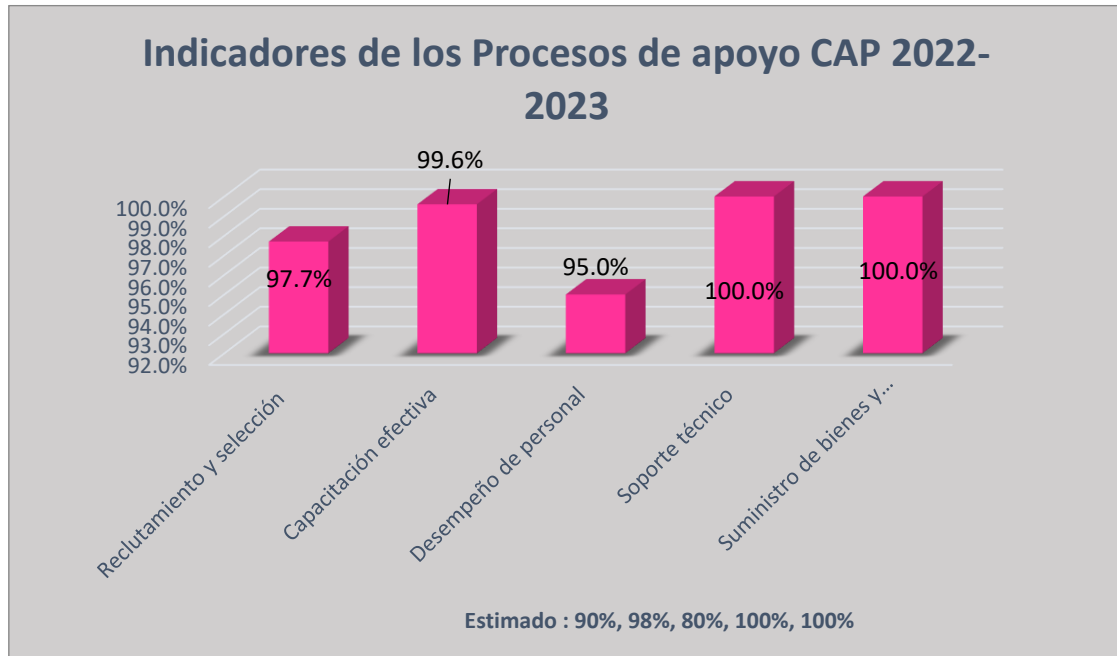
**MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Cumplimiento de los procesos de apoyo**

| TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       |          |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|------------|---------------------------------------|----------|------|-------|--------|------|------|--------|-------|------|------|------|------|---------------------|------|---|---|---|---|
| Proceso  | DESCRIPCIÓN                      |                                     |   | MEDICIÓN                            |            |                                       | CAP 2023 |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      | % AVANCE REGISTRADO |      |   |   |   |   |
|  | Proceso                          | Indicador                           | Cálculo   | Periodo                             | Estrategia | Subestrategia                         | CAP 2023 |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ene      | Feb  | Mar   | Abr    | May  | Jun  | Jul    | Ago   | Sep  | Oct  | Nov  | Dic  |                     |      |   |   |   |   |
| 1  | Reclutamiento y Selección        | Permanencia de personal             | $\frac{\text{Número de personal adscrito a MAC-Vocales adscritos} + \text{Número de personal adscrito a MAC} * 100}{\text{Número de vacantes generadas}}$ | Por campaña                         | 90%        | Número de personas adscritas a MAC    | Ene      | 46   | 8     | 10     | 3    | 6    | 5      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Mar      | 6    | 0     | 3      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Abr      | 3    | 0     | 0      | 1    | 1    | 2      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | May      | 2    | 1     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jun      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jul      | 1    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ago      | 4    | 1     | 1      | 1    | 1    | 1      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Sep      | 1    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Oct      | 1    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Nov      | 5    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Dic      | 3    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ene      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 2    | 2     | 1      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Mar      | 4    | 1     | 1      | 1    | 1    | 1      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Abr      | 1    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | May      | 1    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jun      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jul      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ago      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Sep      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Oct      | 0    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Nov      | 2    | 0     | 0      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Dic      | 0    | 0     | 1      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | 97.7%    |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
| 2  | Capacitación                     | Capacitación efectiva               | $\frac{\text{Participantes efectivos en el curso}}{\text{Participantes inscritos en el curso}} * 100$   | Participantes inscritos en el curso | 90%        | Participantes efectivos en el curso   | 0        | 0    | 64    | 0      | 0    | 0    | 0      | 479   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   |      |   |   |   |   |
|  |                                  | Aprovechamiento                     | $\frac{\text{Sumatoria de calificaciones obtenidas}}{\text{Participantes efectivos en el curso}}$   | Participantes efectivos en el curso | 80 pts     | Sumatoria de calificaciones obtenidas | 0        | 0    | 5648  | 0      | 0    | 0    | 0      | 46636 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   |      |   |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       |          |      | 99.6% |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
| 3  | Desempeño del Personal           | Promedio de evaluación de desempeño | $\frac{\text{Sumatoria de evaluaciones de la planta}}{\text{Número de Diestros}}$   | Por campaña                         | 80 pts     | Número de Diestros                    | Ene      | 0.00 | 0.00  | 231.51 | 0.00 | 0.00 | 224.39 | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00                | 0.00 |   |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 0    | 0     | 9.96   | 0    | 0    | 9.54   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Mar      | 0    | 0     | 9.50   | 0    | 0    | 9.09   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Abr      | 0    | 0     | 9.58   | 0    | 0    | 7.28   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | May      | 0    | 0     | 9.50   | 0    | 0    | 9.2    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jun      | 0    | 0     | 9.54   | 0    | 0    | 9.69   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jul      | 0    | 0     | 9.11   | 0    | 0    | 8.41   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ago      | 0    | 0     | 9.52   | 0    | 0    | 9.08   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Sep      | 0    | 0     | 9.09   | 0    | 0    | 8.65   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Oct      | 0    | 0     | 9.51   | 0    | 0    | 9.24   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Nov      | 0    | 0     | 9.76   | 0    | 0    | 9.34   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Dic      | 0    | 0     | 9.73   | 0    | 0    | 9.51   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ene      | 0    | 0     | 9.82   | 0    | 0    | 9.79   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 0    | 0     | 9.27   | 0    | 0    | 8.85   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Mar      | 0    | 0     | 9.89   | 0    | 0    | 9.91   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Abr      | 0    | 0     | 9.54   | 0    | 0    | 9.41   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | May      | 0    | 0     | 9.77   | 0    | 0    | 9.55   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jun      | 0    | 0     | 9.62   | 0    | 0    | 9.33   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Jul      | 0    | 0     | 9.72   | 0    | 0    | 9.62   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Ago      | 0    | 0     | 9.51   | 0    | 0    | 9.56   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Sep      | 0    | 0     | 9.99   | 0    | 0    | 9.94   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Oct      | 0    | 0     | 9.76   | 0    | 0    | 9.65   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Nov      | 0    | 0     | 9.88   | 0    | 0    | 9.61   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Dic      | 0    | 0     | 9.71   | 0    | 0    | 9.59   | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | 95       |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
| 4  | Soporte Técnico                  | Efectividad de atención             | $\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Casos (CUI) levantados}} * 100$  | Por campaña                         | 100%       | Casos (CUI) levantados                | Ene      | 2    | 2     | 3      | 0    | 0    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   |      |   |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 0    | 0     | 0      | 0    | 1    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | 100.0%   |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |
| 5  | Suministro de bienes y servicios | Solicitudes efectivas               | $\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes presentadas}} * 100$   | Mensual                             | 100%       | Solicitudes presentadas               | Ene      | 0    | 0     | 0      | 0    | 1    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   |      |   |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | Feb      | 0    | 0     | 0      | 0    | 1    | 0      | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0                   | 0    | 0 |   |   |   |
|  |                                  |                                     |   |                                     |            |                                       | 100.0%   |      |       |        |      |      |        |       |      |      |      |      |                     |      |   |   |   |   |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>“ENTIDAD”</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                            |


A continuación, se muestran los resultados de los indicadores de los procesos de apoyo de forma gráfica.



Podemos observar que los procesos se están desempeñando de forma eficaz, en un nivel superior a lo estimado al principio de la campaña.

#### 4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)                                    | VALIDACIÓN  | RESULTADOS/SALIDAS  |
|--|---|---|
| Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de octubre del 2023. | Alta Dirección, comité de la calidad y Coordinadores del SGC. | Plan de Cambios y Mejoras con número de folio <b>PCM_AI-01-2023</b><br>Se atendieron las oportunidades de mejora, utilizando la herramienta de Los 5 ¿Por qué?<br><i>Ver plan de Cambios y Mejoras.</i> |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>“ENTIDAD”</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                            |

#### 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SGC

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)  | VALIDACIÓN                             | RESULTADOS/SALIDAS   |
|--|--|--|
| Se implementó el sistema de gestión de la calidad con la totalidad de actividades descritas en el plan de mantenimiento. | Coordinadores del SGC y Alta Dirección | Se tiene un porcentaje de mantenimiento del <b>90%</b> , según el Reporte de auditoría interna Fase II |

#### 6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)   | VALIDACIÓN  | RESULTADOS/SALIDAS   |
|---|---|--|
| Ejecución de la Auditoría Interna Fase II de acuerdo con el calendario, Programa y Plan de auditoría interna. | Revisión de los Resultados de la Auditoría Interna por la Alta Dirección. | Se levantaron tres oportunidades de mejora levantadas en el informe de auditoría interna<br><i>Ver Reporte de auditoría interna Fase II.</i> |

#### 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS


| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR) | VALIDACIÓN                              | RESULTADOS/SALIDAS                            |
|---------------------------------|---|---|
| Evaluación de los proveedores.  | Alta Dirección y Coordinadores del SGC. | Resultado de la evaluación a los proveedores. |

#### d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR) | VALIDACIÓN   | RESULTADOS/SALIDAS   |
|---------------------------------|--|--|
| Plan del mantenimiento.         | Alta Dirección, Comité de la Calidad y dueños de procesos sustantivos. | Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC en la Entidad. |

#### e) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES (VER 6.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.)

| ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR) | VALIDACIÓN   | RESULTADOS/SALIDAS  |
|---------------------------------|--|---|
| Análisis de Riesgos.            | Comité de la Calidad, coordinadores del SGC y dueños de procesos sustantivos y de apoyo. | Análisis de riesgos de los procesos sustantivos y de apoyo.<br>Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo. |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>“ENTIDAD”</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                            |

f) **LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA**

| <b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>   | <b>VALIDACIÓN</b>   | <b>RESULTADOS/SALIDAS</b>   |
|--|---|---|
| Revisión del Reporte de la Auditoría Interna Fase II y Plan de cambios y mejoras | Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad. | Seguimiento al plan de acción y Reporte de seguimiento de acciones y mejoras. |


**COMPROMISOS Y ACUERDOS**

| <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                                       | <b>FECHA INICIO</b> | <b>FECHA TÉRMINO</b> | <b>ESTATUS</b>   |
|--|--|---------------------|----------------------|------------------|
| Atender las oportunidades de mejora derivadas de la auditoría interna. | Alta Dirección<br>Coordinadores<br>Dueños de<br>Procesos | <b>Nov 2023</b>     | <b>Abr 2024</b>      | <b>Pendiente</b> |

**CONCLUSIONES:**

Después de haber revisado cada uno de los puntos establecidos en la minuta, la Alta Dirección considera que el SGC del INE **Ciudad de México** es:

- Conveniente, porque está alineado con la misión y visión del Instituto y el plan estratégico 2016- 2026.
- Coherente con los objetivos de la calidad e indicadore Conveniente.
- Eficaz, eficiente y efectivo al cumplir con lo programado, y obtener los resultados previstos para los objetivos y cumplir con las metas de los indicadores de desempeño de cada proceso.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>“ENTIDAD”</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b><br><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>                            |

### CONTROL DE ASISTENCIA

| ÁREA                  | NOMBRE                                      | FIRMA DE ASISTENCIA |
|-----------------------|---|---------------------|
| Alta Dirección        | Lic. María Luisa Flores Huerta              |                     |
|                       | Lic. Francisco Javier Morales Morales       |                     |
|                       | Lic. Marco Antonio Cruz Izalde              |                     |
|                       | C.P Andrés Arroyo Delgado                   |                     |
| Coordinadores del SGC | María Dolores Romero López                  |                     |
|                       | María de los Ángeles Juana Gutiérrez Vargas |                     |
|                       | Octavio Alonso Quiroz Alva                  |                     |
|                       | Jerssainn Jerssuaff Ramírez Martínez        |                     |
|                       | María De La Luz Lugo Escobar                |                     |
| Auditores Lideres     | Lic. Lorna Beatriz Ferrer Rodríguez         |                     |
|                       | Lic. Ana Lilia Vieyra González              |                     |
|                       | Lic. Daniel González Rojas                  |                     |



