	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha	14/11/2023	Coordinadores	Romero López María Dolores Gutiérrez Vargas María De Los Ángeles Juana Ramírez Martínez Jerssainn Jerssuaff Lugo Escobar María De La Luz Quiroz Alva Octavio Alonso		
Hora de Inicio	10:00 hrs	Lugar	Sala de sesiones de la JLE del INE CIUDAD DE MEXICO		
Hora de Terminación	13:00 hrs	No. de Minuta	RD-06	Nombre de la Minuta	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 Minuta RD-05 30-10-2023 Informe de Auditoría Interna 2023 Informe de Auditoría Externa 2023	Alta dirección	Minuta RD-06 14-11-2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

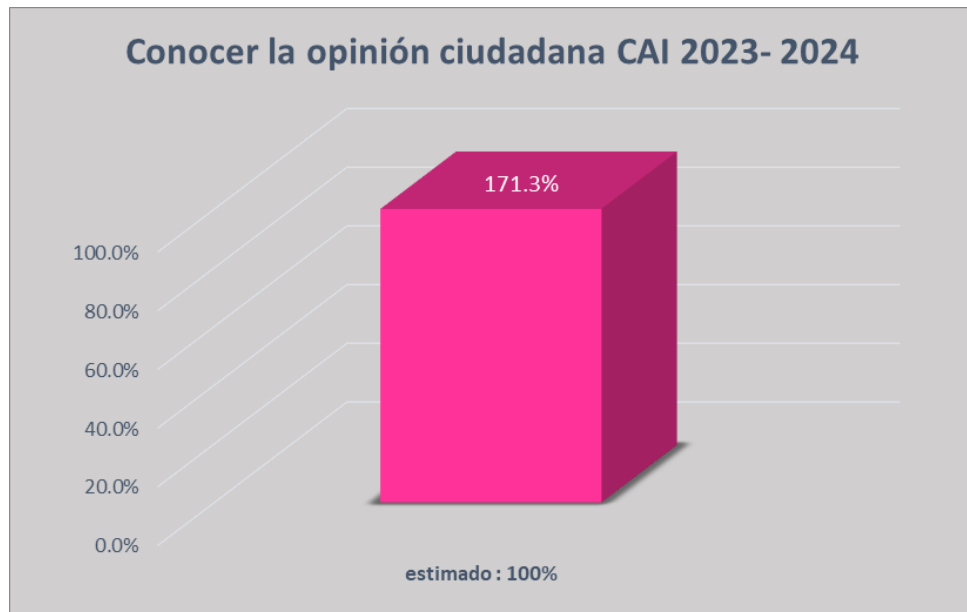
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan Estratégico Ciudad de México Versión 6.6, 03 marzo 2023 primer ejercicio del Plan Estratégico vigente	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan Estratégico Ciudad de México Versión 6.6, 24 abril 2024 primer ejercicio del Plan Estratégico vigente.

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.**

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía.	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 89, 794 encuestas del 01 de septiembre al 31 de diciembre 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 171.3% 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 septiembre del 2023.

3. La atención y servicio fueron:

● Excelentes	12873
● Buenos	1001
● Regulares	25
● Malos	16



4. La información proporcionada por el personal fue:

● Excelente	12542
● Buena	1337
● Regular	24
● Mala	12



5. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:

● Mínimo	8431
● Adecuado	5278
● Prolongado	170
● Excesivo	36

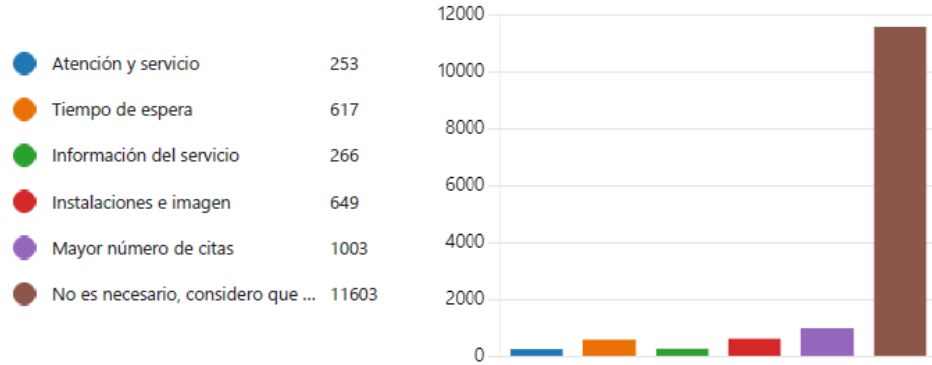


6. Las instalaciones e imagen del Módulo son:

● Excelentes	9802
● Buenas	3929
● Regulares	162
● Malas	22



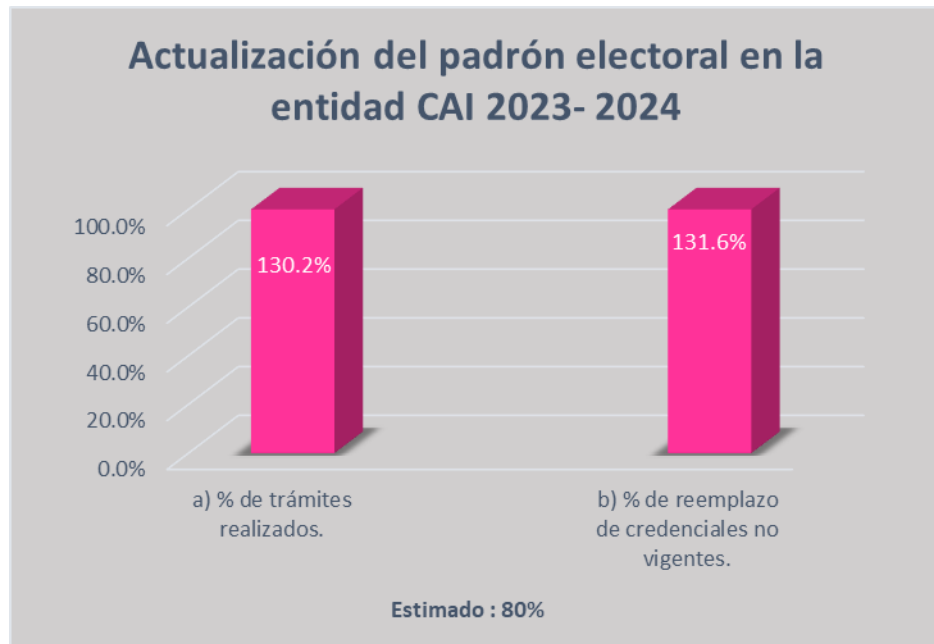
7. En tu opinión, podemos mejorar en:



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

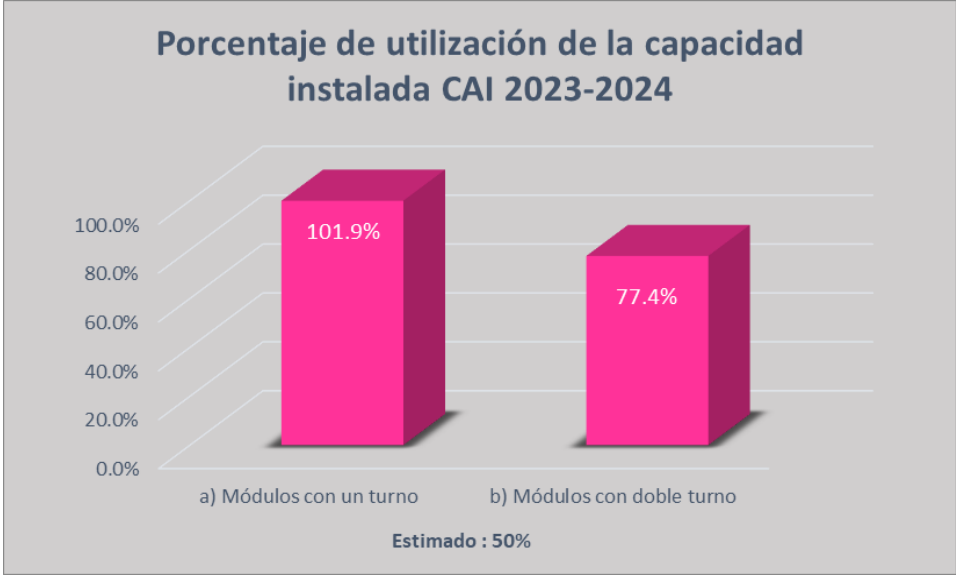
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad CAI 2023-2024 , Se muestra a continuación:

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.



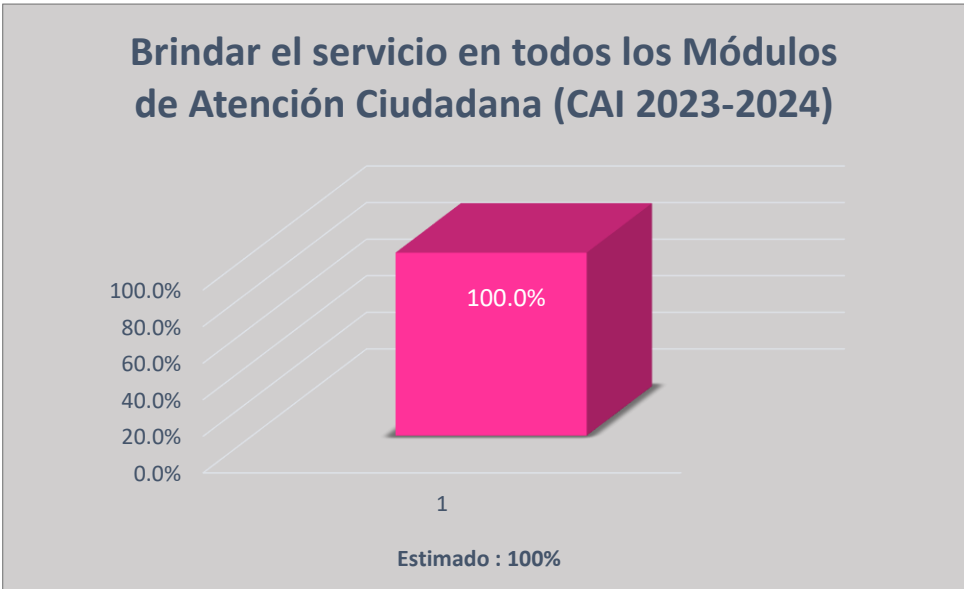
Podemos observar en el gráfico que, se superó la meta establecida para la campaña del 80%, estimado para trámites realizados y reemplazo de credenciales no vigentes.

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



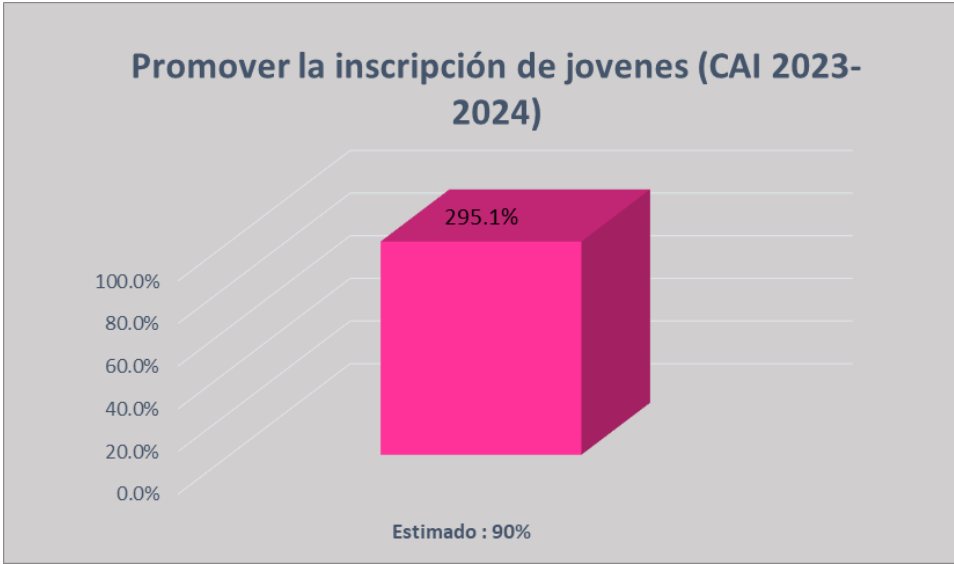
Podemos observar en el gráfico que, se tuvo un porcentaje de utilización de la capacidad instalada al término de diciembre de la CAI 2023-2024 101.9% para módulos con un turno y 77.4% para los módulos con doble turno, superado el 50% establecido como meta para ambos indicadores.

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.



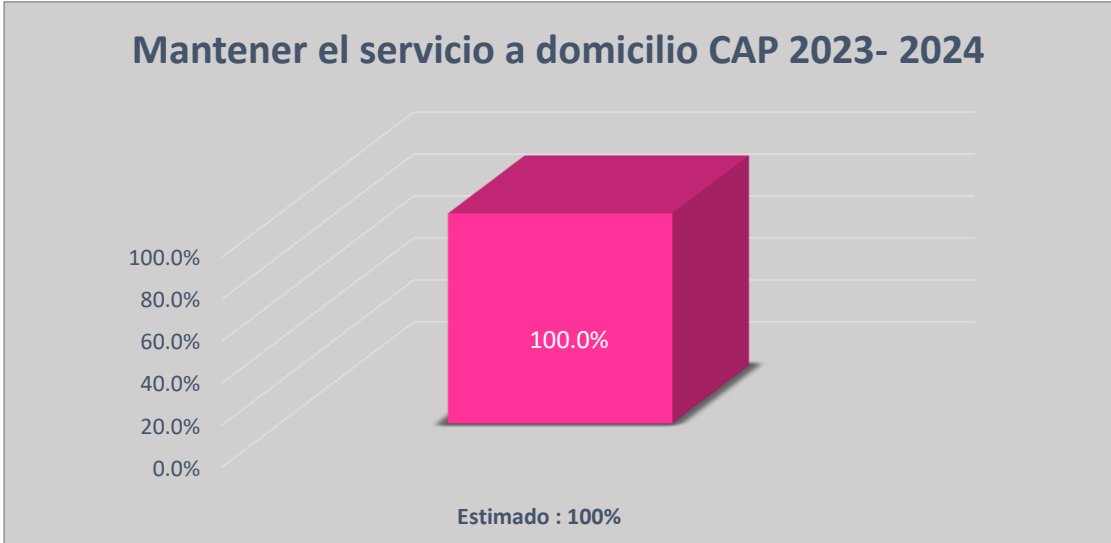
Se observa en el gráfico que se logra la meta establecida del 100% cubriendo el servicio en su totalidad, de acuerdo con el calendario establecido.

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 295.1%. Considerando que en esta campaña se tiene el PEF 2023-2024, que les permite a los jóvenes tramitar su credencial si cumplen los 18 años previo a la jornada electoral.

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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE CIUDAD DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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;

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de indicadores de los procesos sustantivos y de Apoyo CAI 2023- 2024.	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAI 2023- 2024, se muestran a continuación:

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



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
 “ENTIDAD”
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

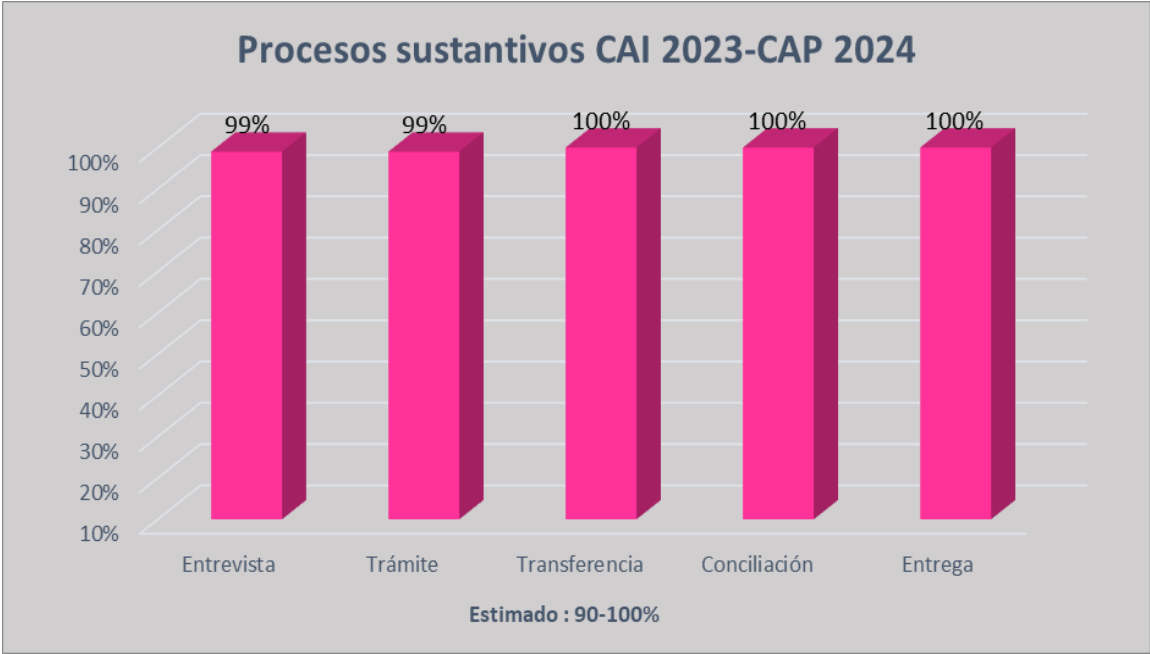
A continuación, se presentan de forma gráfica los resultados del avance estatal en la entidad.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 CIUDAD DE MÉXICO

TABLERO DE CONTROL DISTRICTAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
Campaña Anual Intensa 2023 - 2024								
Número	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN			% AVANCE REGISTRADO Estatal	
	Proceso	Dueño de Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado		Nominativo
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Efectividad de la entrevista =	$\frac{\text{Número de trámites aplicados}}{\text{Número de fichas requisitadas} - \text{Notificaciones de improcedencia de trámite}} \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites aplicados Número de fichas requisitadas - Notificaciones de improcedencia de trámite	99%
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos =	$\frac{\text{Número de trámites exitosos}}{\text{Número de trámites aplicados}} \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos Número de trámites aplicados	99%
3	TRANSFERENCIA	Responsable de Módulo	Transacciones exitosas =	$\frac{\text{Número de Archivos de Transacción aceptados}}{\text{Total de Archivos de Transacción procesados}} \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de Archivos de Transacción aceptados Total de Archivos de Transacción procesados	100%
4	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	$\frac{((\text{Credenciales recibidas} - \text{Credenciales inconsistentes}) / \text{Credenciales recibidas}) \times 100}{\text{Credenciales recibidas}}$	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes Credenciales recibidas	100%
5	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	$\frac{\text{Credenciales en resguardo}}{\text{Credenciales totales en SIIRFE disponibles para entrega}} \times 100$	Semanal (remesa)	100%	Credenciales en resguardo Credenciales totales en SIIRFE disponibles para entrega	100%
6	ENTREGA	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	$\frac{\text{Total de credenciales entregadas}}{\text{Total de credenciales solicitadas}} \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas Total de credenciales solicitadas	100%

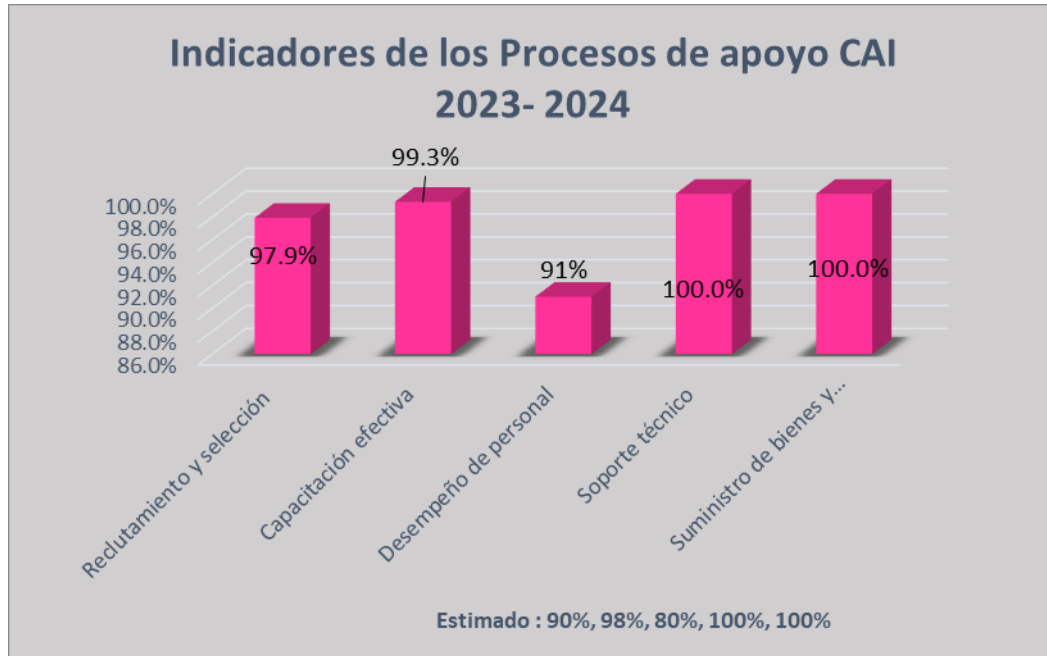
A continuación, se puede observar en el siguiente grafico el porcentaje de avance registrado:



Como se puede observar, los módulos de atención ciudadana (MAC) de los 22 Distritos de la entidad establecidos en la CAI 2023-2024 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.

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 Externa 2022. Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de octubre del 2023. Reporte de Auditoría Externa 2023.	Alta Dirección, comité de la calidad y Coordinadores del SGC.	Plan de Cambios y Mejoras con número de folio PCM_AE-01-2023 Se atendieron las oportunidades de mejora, utilizando la herramienta de Los 5 ¿Por qué? <i>Ver plan de Cambios y Mejoras.</i>

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se mantuvo 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 recomienda mantener la certificación conforme a lo establecido en el informe

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE “ENTIDAD” SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Externa Fase I y II de acuerdo con el calendario, Programa y Plan de auditoría externa.	Revisión de los Resultados de la Auditoría Interna por la Alta Dirección.	Se levanto una oportunidad de mejora levantadas en el informe de auditoría externa <i>Ver Informe de auditoría externa Fase I y 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. Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.

f) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Revisión del Reporte de la Auditoría Externa Fase I, 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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE “ENTIDAD” SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Atender las oportunidades de mejora derivadas de la auditoría externa.	Alta Dirección Coordinadores Dueños de Procesos	Nov 2023	Abr 2024	Concluido

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 indicadores.
- Adecuado, conveniente y eficaz 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE “ENTIDAD” SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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	

