	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha	17/08/2023	Coordinadores	Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo Ing. Karen Guadalupe Falcón Ing. Consuelo María Aguilar Calderón Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez		
Hora de Inicio	12:00 hrs	Lugar	Sala de sesiones de la JLE del INE en Baja California Sur		
Hora de Terminó	14:00 hrs	No. de Minuta	RD-01/2023	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
RD-01	Alta dirección	RD-01/2023

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan estratégico Baja California Sur Versión 6.6 fecha de emisión 11/02/2022	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan Estratégico Baja California Sur Versión 6.6 fecha de emisión agosto de 2022

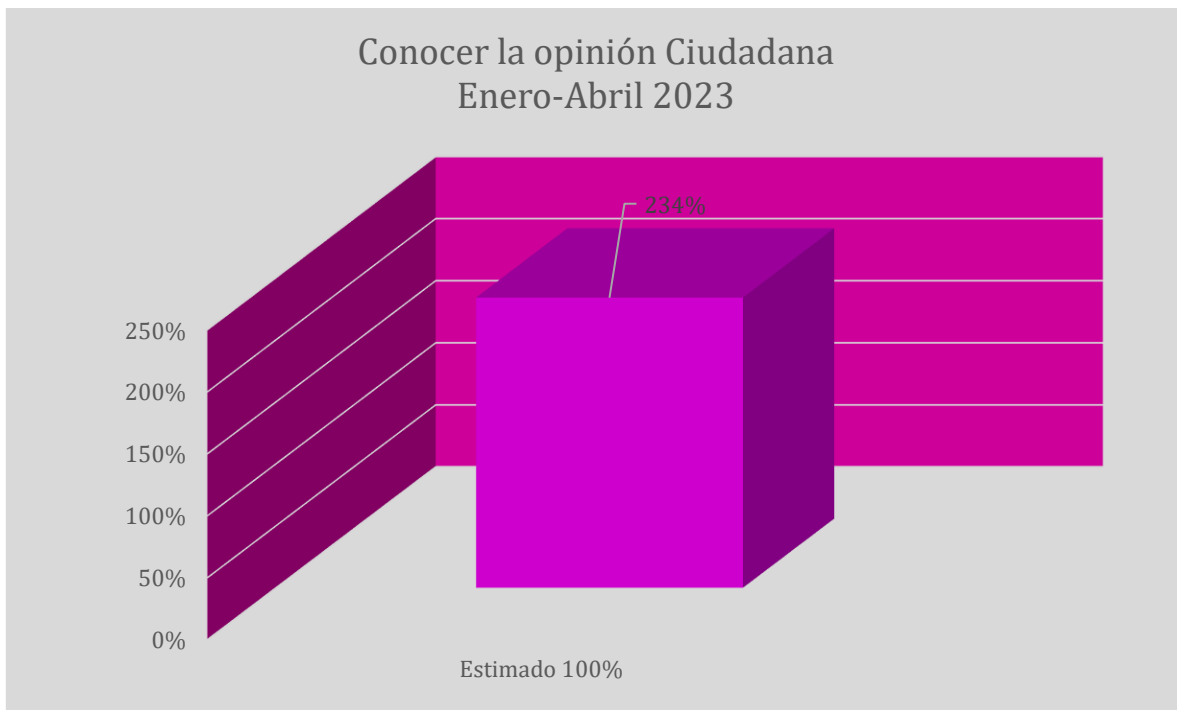
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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 8,670 encuestas al 30 de abril de 2023. Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 6".

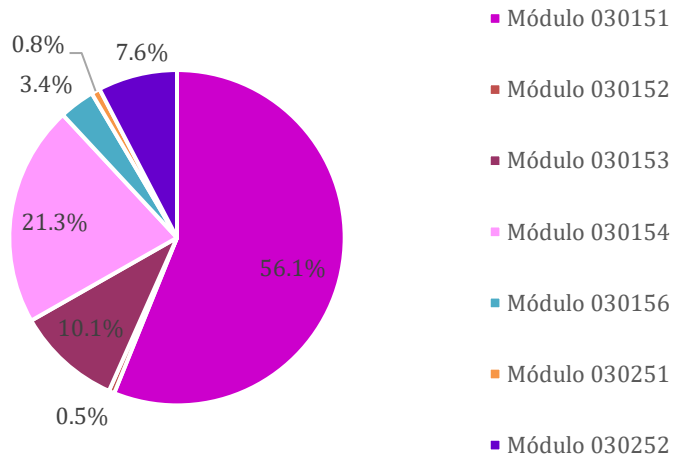
OBJETIVO 6: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.



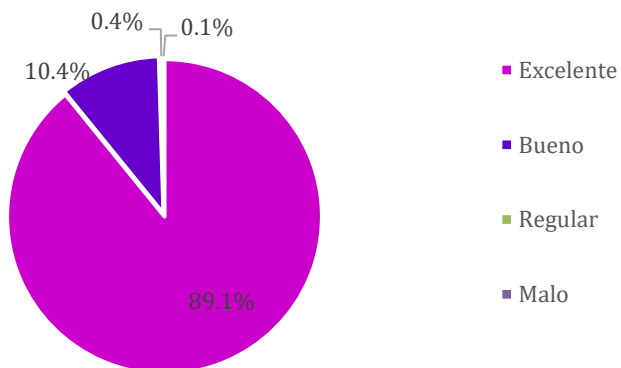
Podemos observar que la participación ciudadana es bastante buena y que se ha logrado la meta de las encuestas aplicadas a la ciudadanía para los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2023.

Resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana del 1 de Enero al 30 de Abril de 2023.

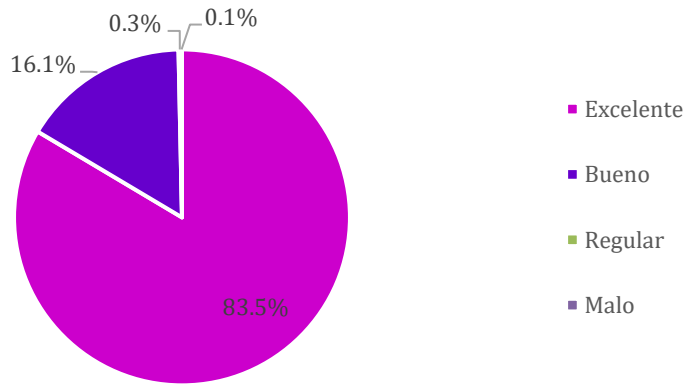
1. Elije el Módulo en el que fue atendido
8,670 respuestas



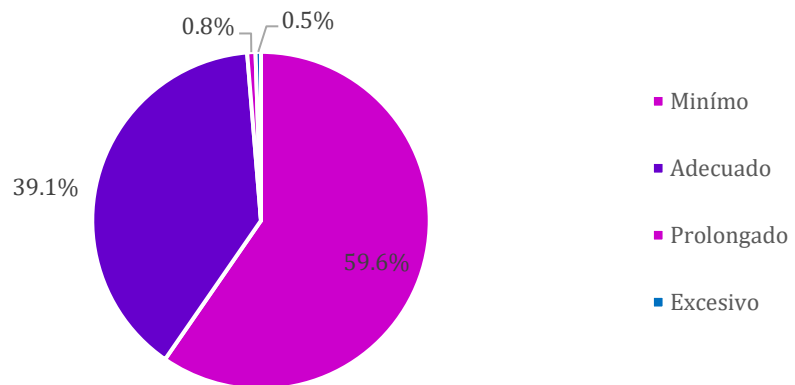
2. La atención y el Servicio fue:
8,670 respuestas



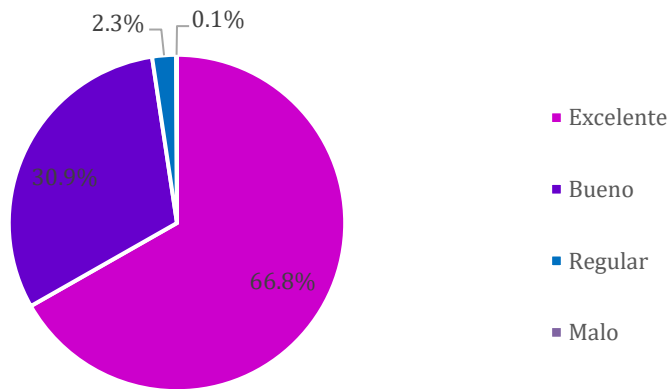
3. La información proporcionada por el personal fue:
8,670 respuestas



4. El tiempo invertido para realizar tú trámite fue:
8,670 respuestas



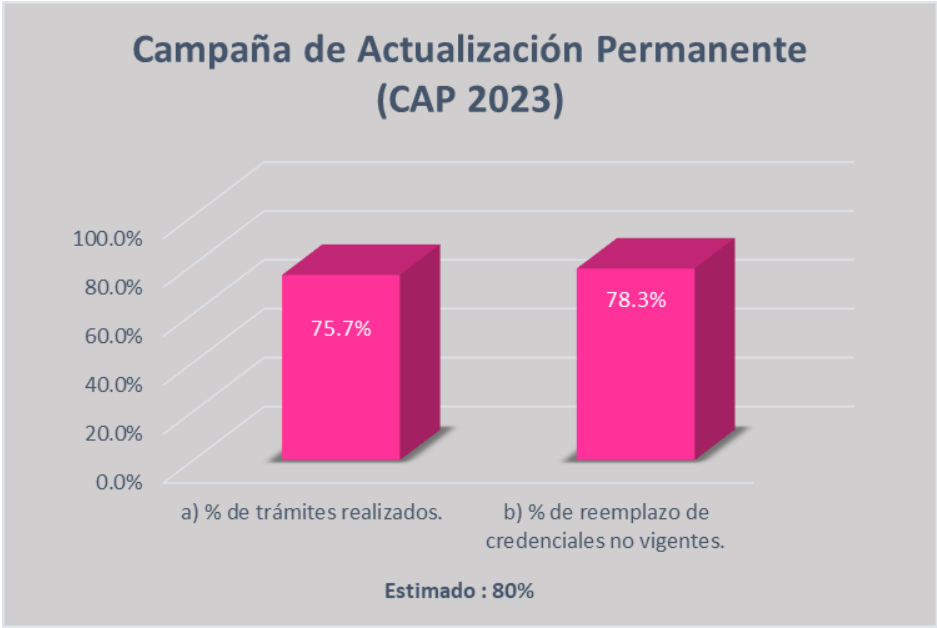
5. Las Instalaciones e imagen del módulo son:
8,670 respuestas



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

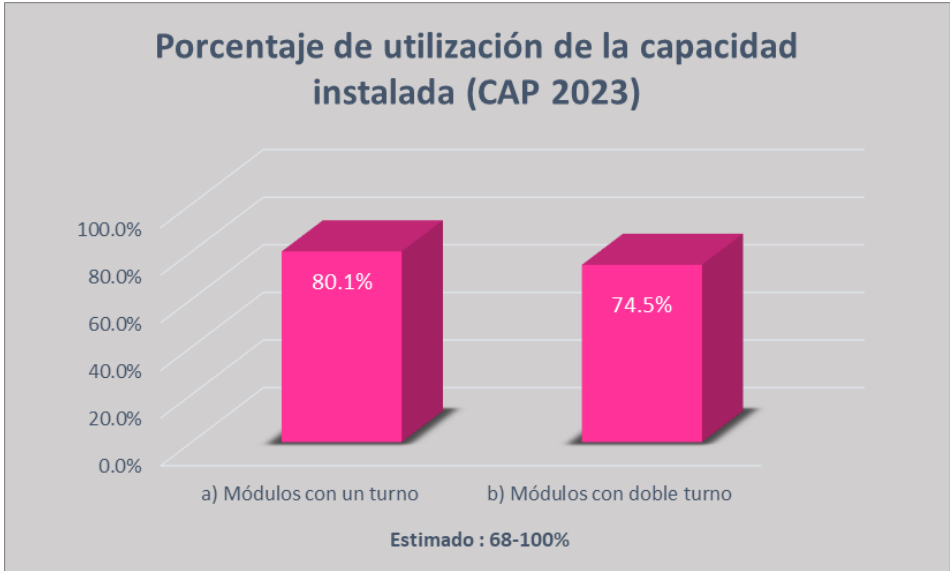
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad CAP 2023 , Se muestra a continuación:

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.



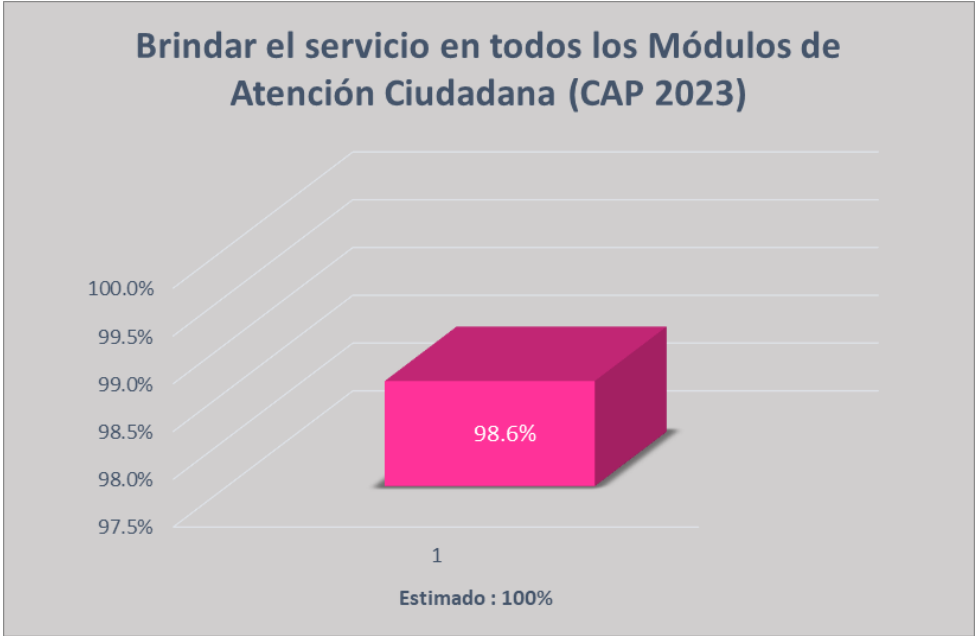
Podemos observar en el gráfico que la meta lograda al mes de julio con un 75.7%, y siendo la meta establecida de 80%, se cuenta con un avance satisfactorio.

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



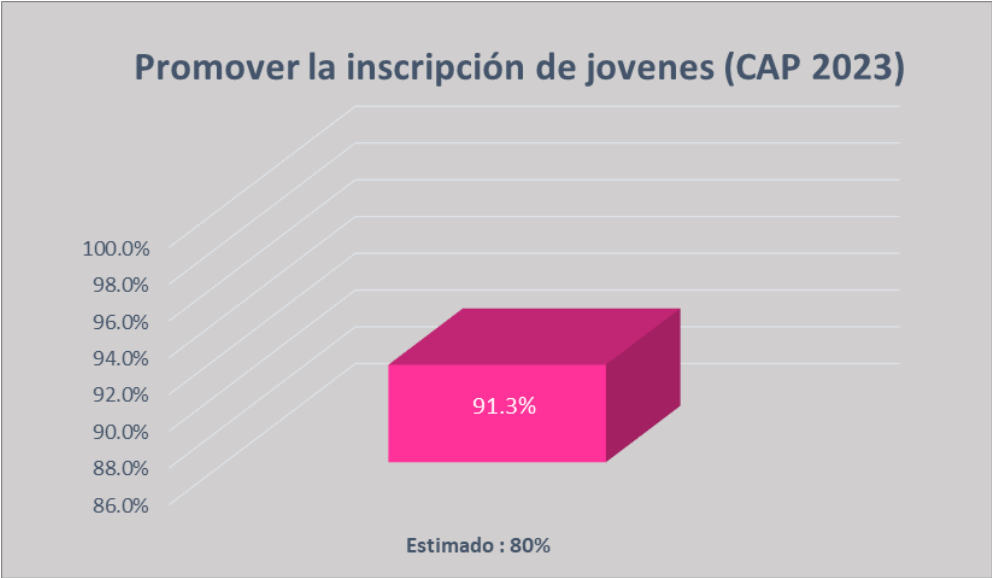
Podemos observar en el gráfico que la cifra al corte se encuentra en el rango estimado del 68-100% para los Módulos de Atención Ciudadana que cuentan con un turno y con doble turno, por lo que se considera que se cuenta con una utilización satisfactoria.

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.



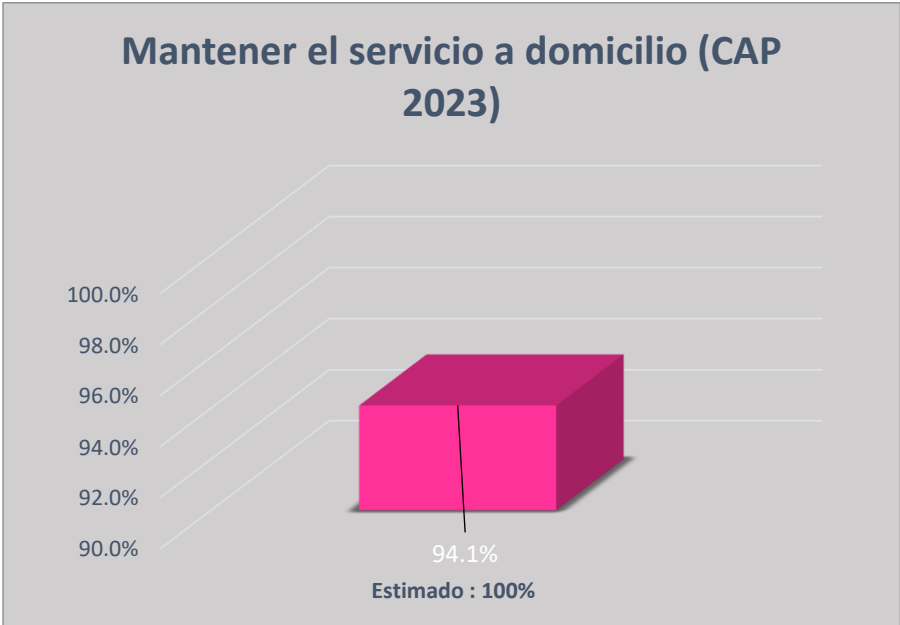
Podemos observar en el gráfico que se cuenta con un porcentaje satisfactorio en el servicio de atención ciudadana con respecto a las fechas calendarizadas de operación.


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



Se puede observar que hasta la fecha de corte se ha superado el objetivo estimado.

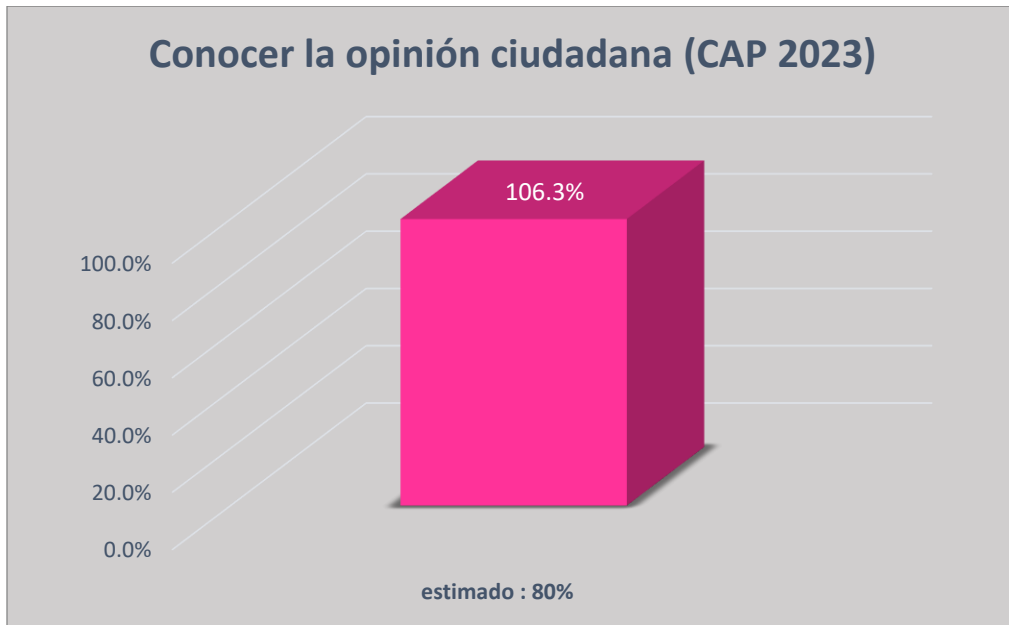
OBJETIVO 5: Mantener el servicio a domicilio, acorde a lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.




	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Este objetivo se encuentra en un cumplimiento del 94.1% del 100% estimado, debido a que conforme se solicita la atención ciudadana se programa la atención para estas peticiones bajo el artículo 141 de la LEGIPE.

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



Se establece como período de revisión de los resultados de la Encuesta de Satisfacción respondida en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad, de forma cuatrimestral, de tal forma que se obtendrán los resultados los primeros días del mes de septiembre de 2023.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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 CAP 2023.	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAP 2023, 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.

Cumplimiento de los procesos sustantivos

Campaña Anual Permanente 2022-2023										
Número	PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES							% AVANCE REGISTRADO	% AVANCE REGISTRADO	% AVANCE REGISTRADO
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN				Distrito 01	Distrito 02	Estatal
	Proceso	Dueño de Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo			
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Efectividad de la entrevista =	$(\text{Número de trámites aplicados} / (\text{Número de fichas requisitadas} - \text{Notificaciones de improcedencia de trámite})) \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites aplicados	100%	100%	100%
							Número de fichas requisitadas - Notificaciones de improcedencia de trámite			
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos =	$(\text{Número de trámites exitosos} / \text{Número de trámites aplicados}) \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos	98%	99%	99%
							Número de trámites aplicados			
3	TRANSFERENCIA	Responsable de Módulo	Transacciones exitosas =	$(\text{Número de Archivos de Transacción aceptados} / \text{Total de Archivos de Transacción procesados}) \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Número de Archivos de Transacción aceptados	100%	100%	100%
							Total de Archivos de Transacción procesados			
4	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	$((\text{Credenciales recibidas} - \text{Credenciales inconsistentes}) / \text{Credenciales recibidas}) \times 100$	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes	100%	100%	100%
							Credenciales recibidas			

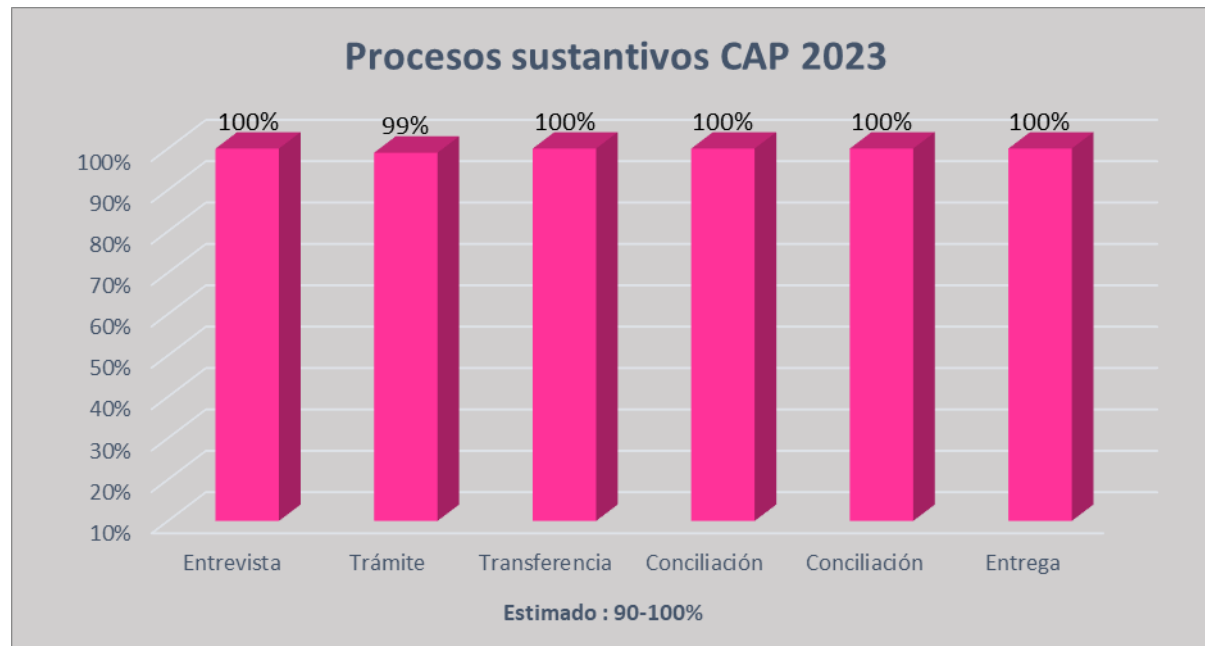


**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
"ENTIDAD"
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

5	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	(Credenciales en resguardo / Credenciales totales en SIIRFE disponibles para entrega) x 100	Semanal (remesa)	100%	Credenciales en resguardo	100%	100%	100%
							Credenciales totales en SIIRFE disponibles para entrega			
6	ENTREGA	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	(Total de credenciales entregadas / Total de credenciales solicitadas) x 100	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas	100%	100%	100%
							Total de credenciales solicitadas			

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



Como podemos observar los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) de los distritos de la entidad están operando con eficacia de acuerdo a la meta establecida.

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

Cumplimiento de los procesos de apoyo

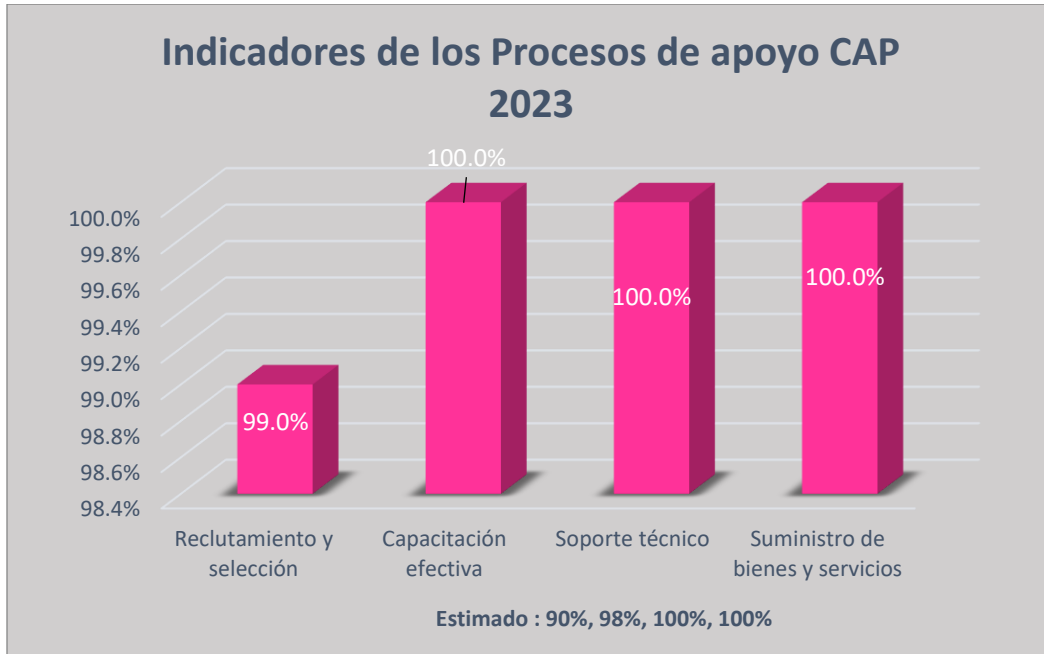
TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																						
Número	PROCESOS DE APOYO E INDICADORES																		% AVANCE REGISTRADO			
	DESCRIPCIÓN		MEDICIÓN			CAP 2023								CAI 2023				% DE AVANCE REGISTRADO				
	Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov		Dic			
1	Reclutamiento y Selección	Permanencia de personal	((Plantilla de personal autorizado de MAC-Vacantes generadas)/Plantilla de personal autorizado de MAC) * 100	Plantilla de personal autorizado MAC			43	43	43	43	43	43	43							99,0%		
				Total de vacantes generadas			0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		0	
				Por campaña	90%	Distrito 01	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
						Distrito 02	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		0	0
4370	Capacitación	Capacitación efectiva	(Participantes efectivos en el curso/Participantes inscritos al curso) * 100	Participantes inscritos al curso			47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100,0%		
				Por campaña	98%	Participantes efectivos en el curso	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
		Aprovechamiento	(Sumatoria de calificaciones obtenidas/Participantes efectivos en el curso)	Participantes efectivos en el curso			47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95		
				Por campaña	80 pts	Sumatoria de calificaciones obtenida	4461	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
3	Desempeño del Personal	Promedio de evaluación de desempeño	(Sumatoria de evaluaciones de la plantilla/Número de distritos) * 10	Número de Distritos						2				2						100		
				Sumatoria de evaluaciones de la plantilla			0,00	0,00	0,00	19,98	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
				Por campaña	80 pts	Distrito 01	0	0	0	9,98	0	0	10	0	0	0	0	0	0		0	
						Distrito 02	0	0	0	10	0	0	10	0	0	0	0	0	0		0	

4	Soporte Técnico	Efectividad de atención (Solicitudes atendidas/Casos levantados) * 100	Casos CAU levantados													100.0%
			Por campaña	100%	Solicitudes atendidas	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Suministro de bienes y servicios	Solicitudes electivas (Solicitudes atendidas/Solicitudes presentadas) * 100	Solicitudes presentadas													100.0%
			Mensual	100%	Solicitudes atendidas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	

CUADRO DE OBSERVACIONES

Descripción	No conformidad
Para el Proceso de Capacitación se resgistra información del último curso acreditado "Lenguaje de Señas Mexicanas", Resultados finales expedidos en el mes de enero 2023.	
Para el Proceso de Desempeño del personal, este se lleva a cabo de manera semestral.	

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.



El proceso de desempeño se encuentra con un porcentaje eficaz toda vez que no concluye aún el periodo de la meta establecida (agosto 2023)

4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de junio del 2023.	Alta Dirección, comité de la calidad y Coordinadores del SGC.	Cédula de no conformidad con número de folio BCS_23_Ncm_1, BCS_23_Ncm_2, BCS_23_Obs_1, BCS_23_Mej_1 Se atendieron las observaciones utilizando la herramienta de los 5 ¿por qué? <i>Ver la cedula de no conformidad.</i>

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


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se asegura que el sistema de gestión de la calidad cumple con la totalidad de las actividades descritas en el plan de mantenimiento.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección	Se tiene un porcentaje de mantenimiento del 82%, según el Reporte de auditoría interna Fase I.

6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Interna Fase I 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 dos No Conformidades Menores, una observación y una oportunidad de mejora <i>Ver Reporte de auditoría interna Fase I.</i>

7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se cuenta con la evidencia en el proceso de suministro de bienes y servicios en la evaluación de los proveedores (SIGA).	Alta Dirección y Coordinadores del SGC.	Se llevó a cabo una adquisición en el período de revisión que corresponde a Vestuario para personal de Módulos de Atención Ciudadana.


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

d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan de mantenimiento.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y dueños de procesos sustantivos.	<p>Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC en la Entidad. Correos de recursos de fecha</p> <p>09/05/2023 para adquisición de insumos para cafetería curso de Formación Auditores Internos.</p> <p>22/05/2023 para gestión de asignación de vehículos y combustible para el desplazamiento a las sedes de los MAC en donde se realizó Auditoría Interna.</p> <p>02/06/2023 para adquisición de insumos para cafetería y alimentación para el cierre de la Auditoría Interna.</p> <p>02/06/2023-Oficio: INE/RFE/0810/2023, para solicitud de apoyo a JLE asignación de Viáticos para el desplazamiento del personal que acudió como Auditores Internos para realización de la AI.</p> <p>24/07/2023, para la adquisición de insumos para cafetería para la celebración de la Auditoría Externa (22 y 23 de agosto).</p> <p>18/05/2023 para gestión de asignación de vehículos y combustible para el desplazamiento a las sedes de los MAC que serán Auditados (AE).</p>

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.	<p>Análisis de riesgos de los procesos sustantivos y de apoyo, de fecha noviembre 2021, versión 6.6.</p> <p>Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.</p>

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

f) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Revisión del Reporte de la Auditoría Interna Fase I, Cédulas de no conformidad con la atención de las observaciones 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, de fecha agosto 2022 y con la versión 6.6.

COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Atender los hallazgos derivados de la auditoría interna.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC, Vocales Ejecutivos y del RFE de las JDE.	29/06/2023	29/09/2023	Pendiente/ concluido

CONCLUSIONES:

<p>Después de haber revisado cada uno de los puntos establecidos en la minuta, la Alta Dirección considera que el SGC del INE Baja California Sur es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados Encuesta de Satisfacción, al respecto la ciudadanía tiene una buena percepción del servicio proporcionado por el Instituto Nacional Electoral para realizar el trámite de la Credencial para Votar, ya que se tiene un nivel de satisfacción de 93.4%. ▪ Resultado de Clima Organizacional, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un 100% de participación. La tendencia de cómo se calificó el clima organizacional es favorable y positivo, sin embargo, se reflejan áreas de oportunidad que se deberán considerar para mejorar. <ul style="list-style-type: none"> • 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, y • 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.

	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	Ing. Sinia Álvarez Ramos	
	Mtro. Juan Pablo Figueroa García	
	Lic. Carlos Omar Arnaud Avilés	
	Mtro. Benito Álvarez Ojinaga	
Coordinadores del SGC	Ing. Consuelo María Aguilar Calderón	
	Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo	
	Ing. Karen Guadalupe Falcón	
	Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez	
Auditores Líderes	Ing. Jorge Alberto Labastida Barajas	
	Lic. Ricardo Méndez Hernández	

