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

Fecha	15/09/2023	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-02/2023	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-02	Alta dirección	RD-02/2023

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Resultado de la Auditoría Externa, Agosto 2023	Revisión de las oportunidades de mejora por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan de Trabajo para implementar acciones y así atender las cuatro observaciones emitidas por el órgano certificador.

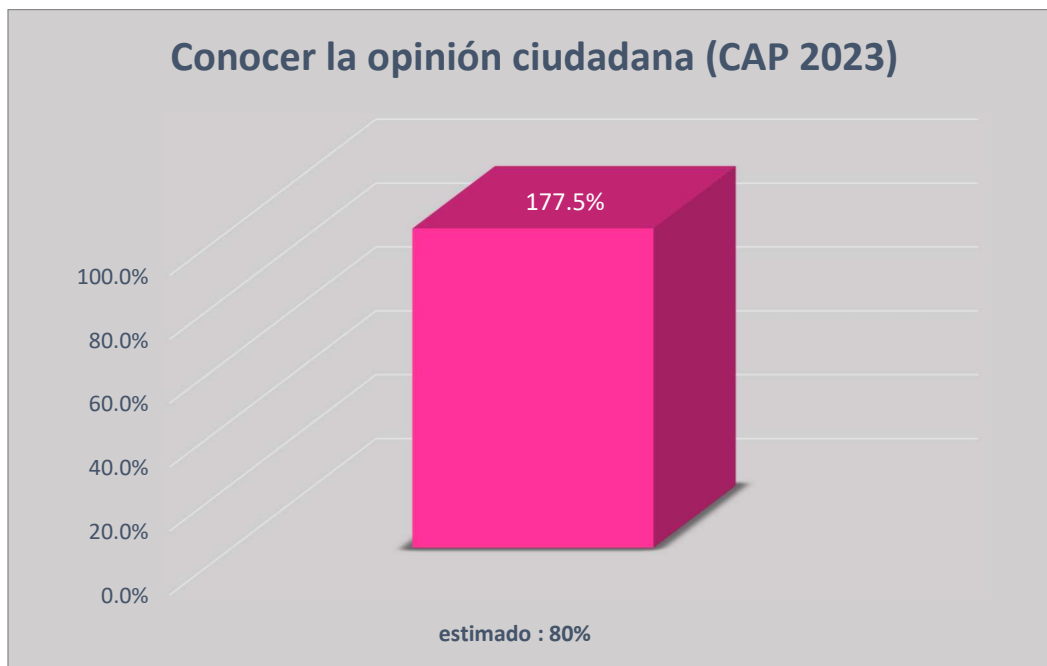
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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.

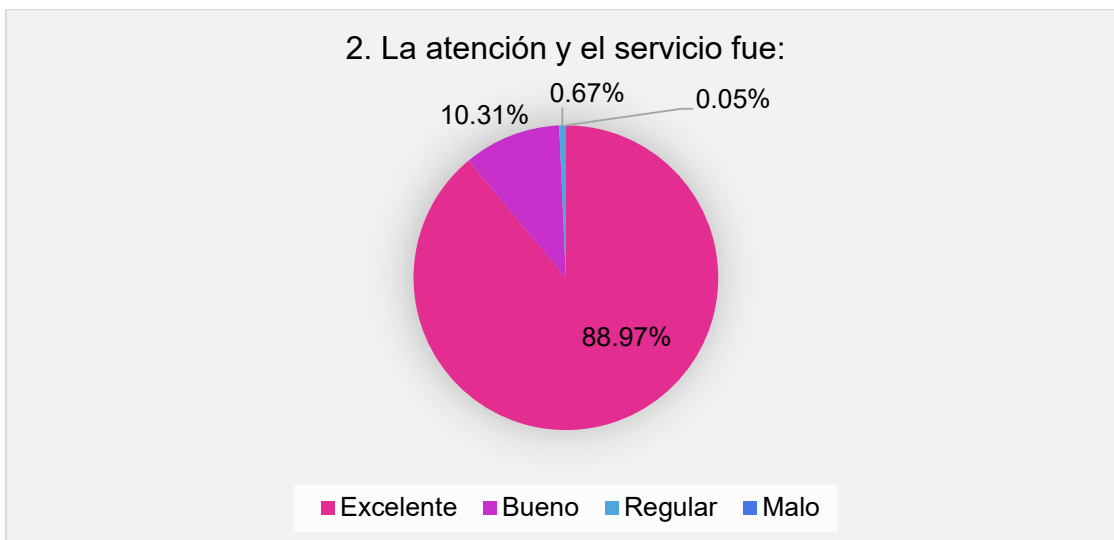
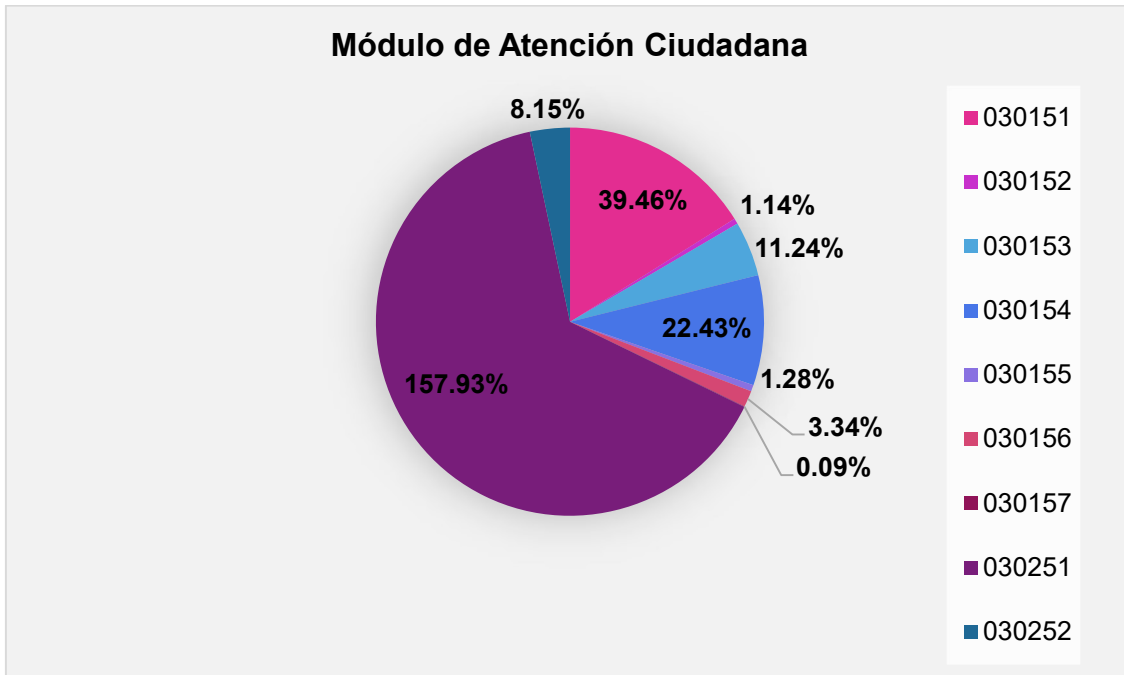
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía.	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 5,801 encuestas al 31 de agosto de 2023. Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 6".

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

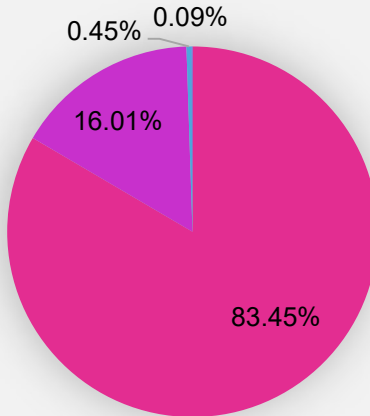


Podemos observar que la participación ciudadana es bastante buena y que se ha logrado la meta de las encuestas aplicadas a la ciudadanía para los meses de mayo a agosto del 2023 (CAP 2023).

Resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana del 1 de mayo al 31 de agosto de 2023.

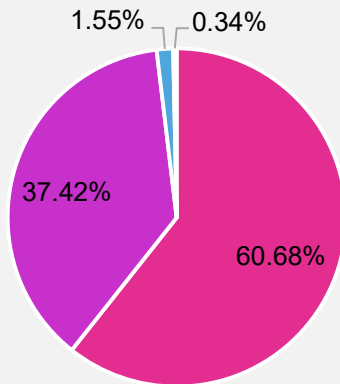


3. La información proporcionada por el personal fue:



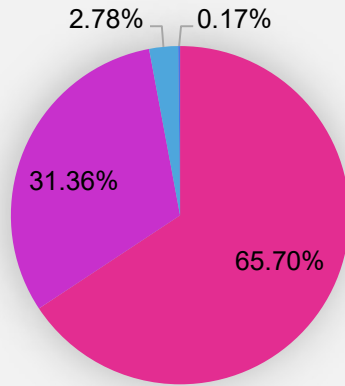
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

4. El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:



■ Mínimo ■ Adecuado ■ Prolongado ■ Excesivo

5. Las instalaciones e imagen del módulo son:

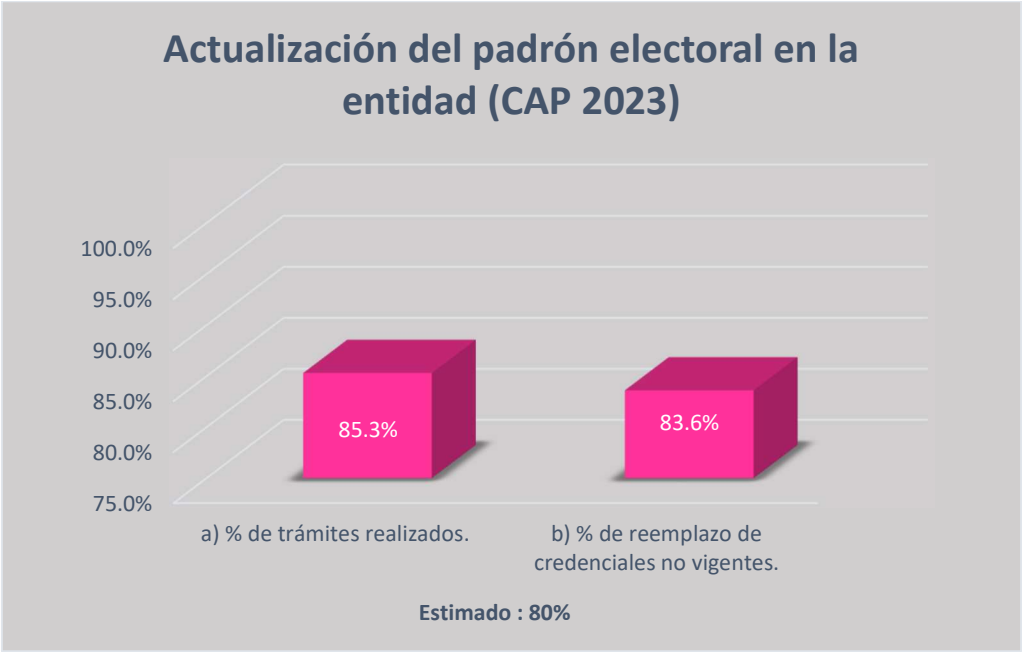


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

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

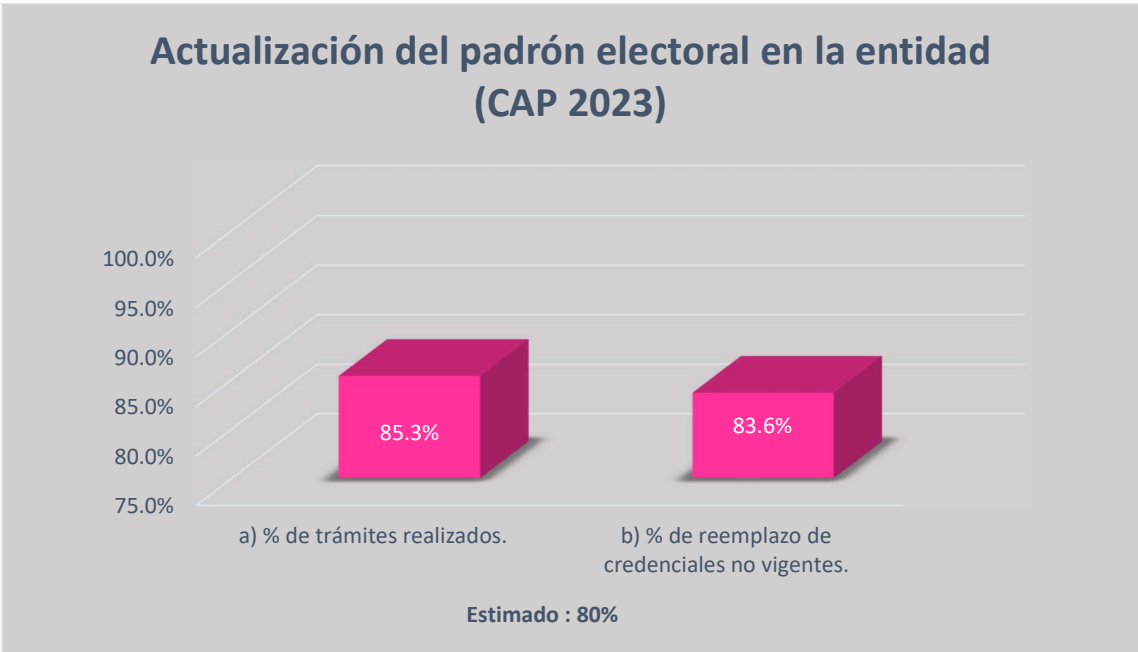
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad CAP 2023 , Se muestra a continuación:

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 estimada es del 80% para la CAP 2023, y habiéndose considerado los meses de enero a agosto 2023 (CAP 2023) para la revisión, se cuenta con un porcentaje satisfactorio.

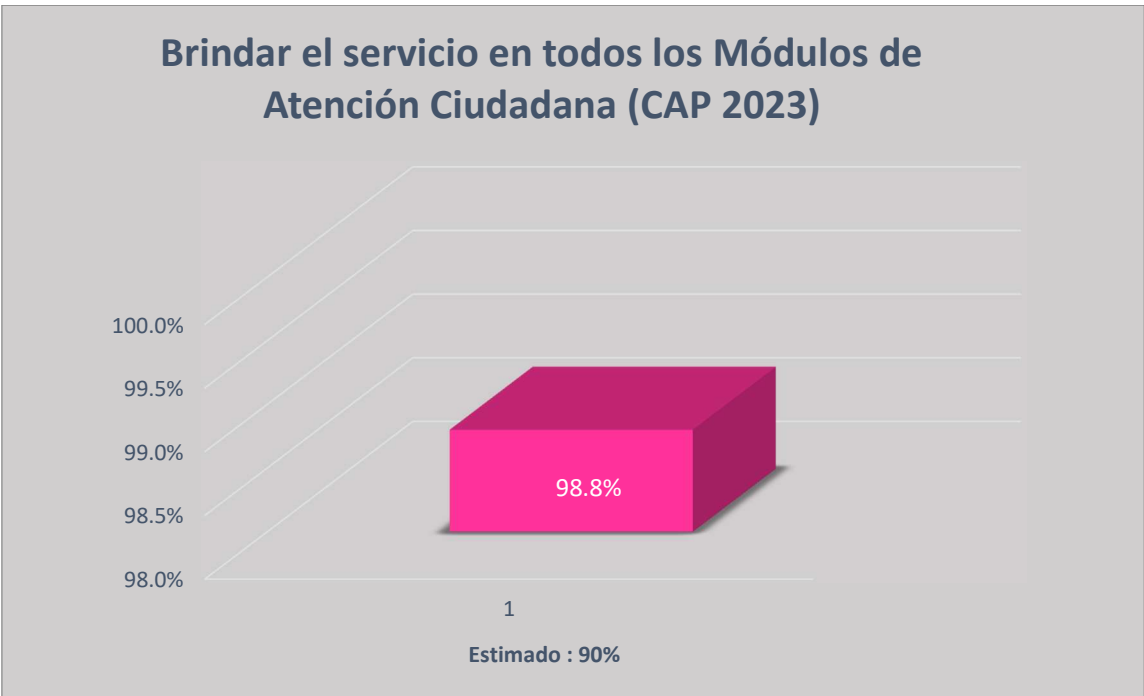
OBJETIVO 2: Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad.




Podemos observar en el gráfico que la cifra al corte de la campaña de actualización permanente 2023, para los Módulos de Atención Ciudadana que cuentan con un turno y para el doble turno se encuentra con un porcentaje superior al establecido.

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

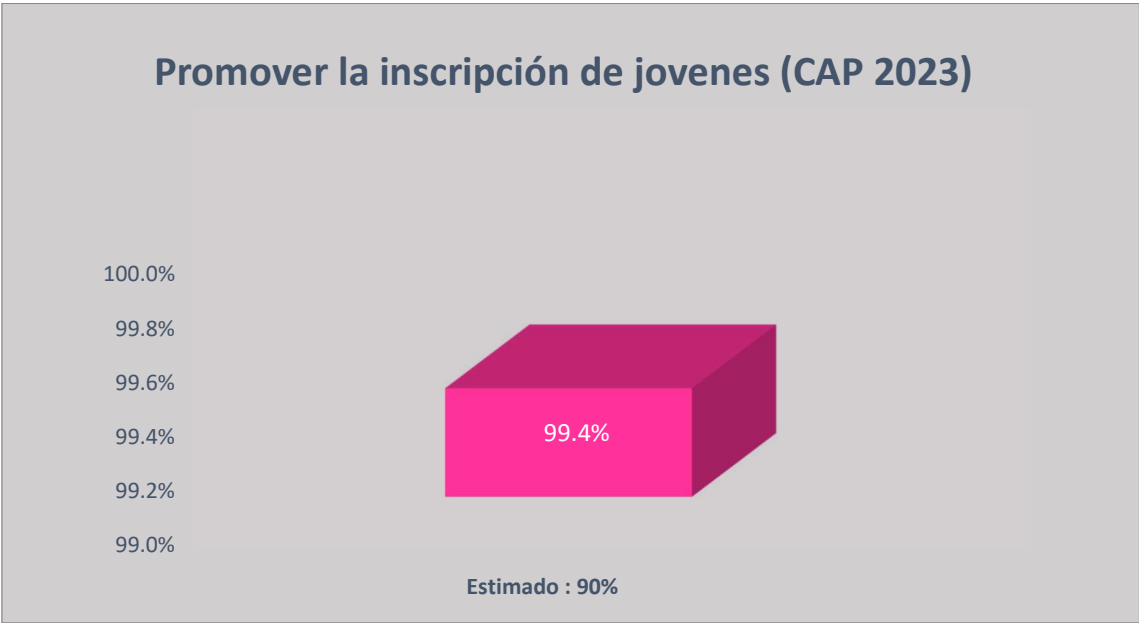
OBJETIVO 3: Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad, conforme al calendario de operación establecido en la Campaña de Actualización en turno.




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, superando el porcentaje establecido.

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

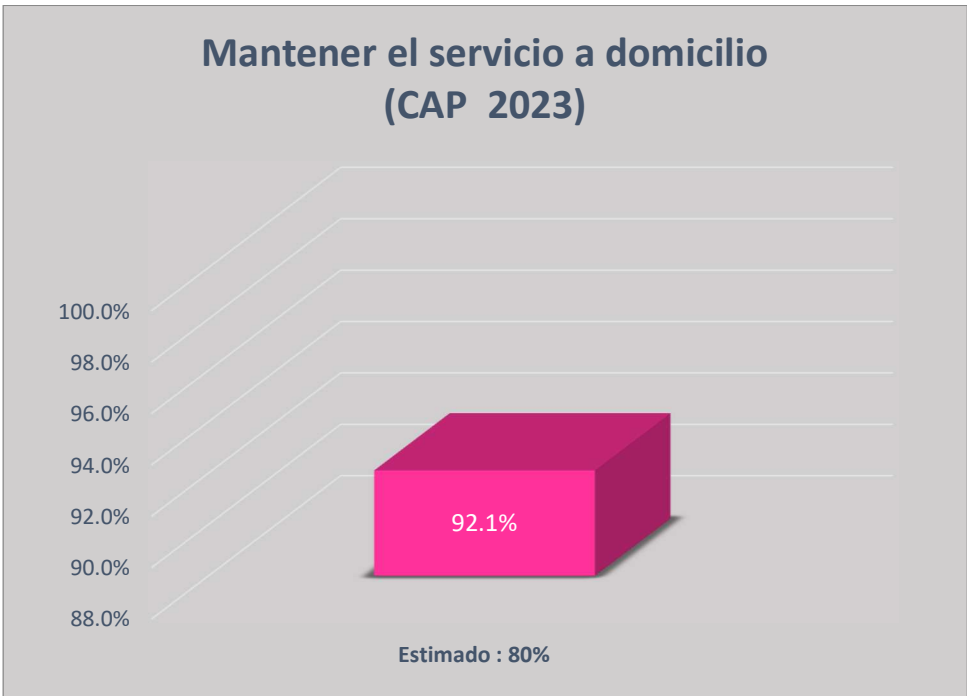
OBJETIVO 4: Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.



Podemos observar que este objetivo se encuentra en un nivel satisfactorio, superando el porcentaje estimado.

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

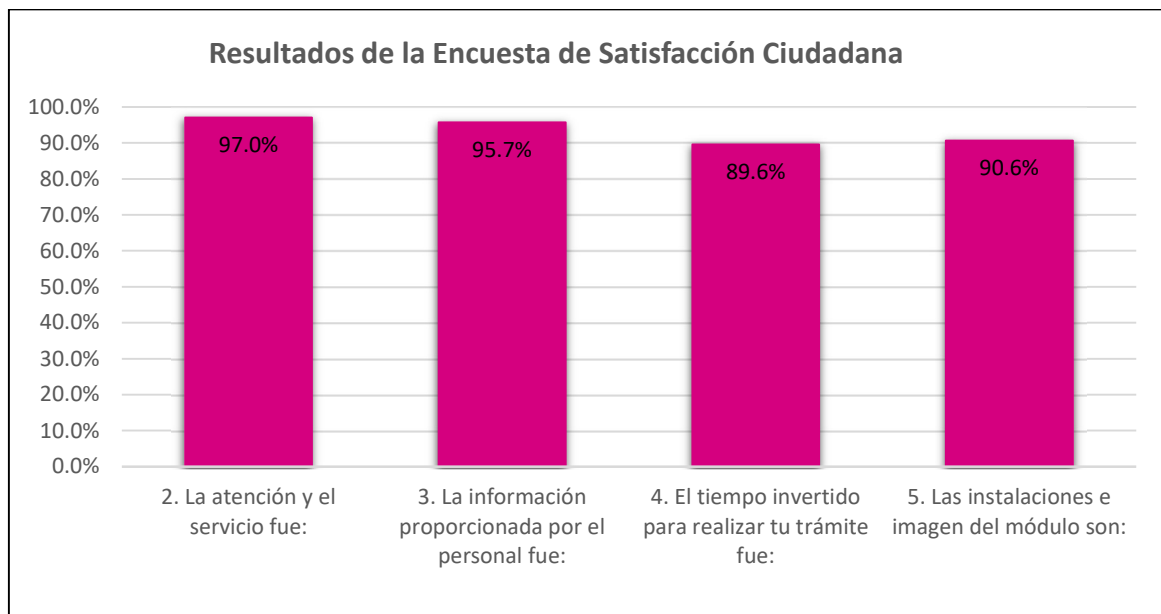
OBJETIVO 5: Mantener el servicio a domicilio, acorde a lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.



Este objetivo se encuentra en un cumplimiento del 92.1% , 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 presentan los resultados del segundo cuatrimestre mayo a agosto de 2023.



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.

TABLERO DE CONTROL DISTRITAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2023								
Número	PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES							
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN			% AVANCE REGISTRADO	
	Proceso	Dueño de Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado		Nomativo
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Efectividad de la entrevista =	(Número de trámites aplicados / (Número de fichas requisitadas - Notificaciones de Inprocedencia de trámite)) x 100	Sem anal (rem esa)	90%	Número de trámites aplicados Número de fichas requisitadas - Notificaciones de Inprocedencia de trámite	100%
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos =	(Número de trámites exitosos / Número de trámites aplicados) x 100	Sem anal (rem esa)	90%	Número de trámites exitosos Número de trámites aplicados	99%
3	TRANSFERENCIA	Responsable de Módulo	Transacciones exitosas =	(Número de Archivos de Transacción aceptados / Total de Archivos de Transacción procesados) x 100	Sem anal (rem esa)	90%	Archivos de Transacción aceptados Total de Archivos de Transacción procesados	100%
4	CONCILIACION	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	((Credenciales recibidas - Credenciales inconsistentes) / Credenciales recibidas) x 100	Sem anal (rem esa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes Credenciales recibidas	100%
5	CONCILIACION	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	(Credenciales en resguardo / Credenciales totales en SIRFE disponibles para entrega) x 100	Sem anal (rem esa)	100%	Credenciales en resguardo Credenciales totales en SIRFE disponibles para entrega	100%
6	ENTREGA	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	(Total de credenciales entregadas / Total de credenciales solicitadas) x 100	Sem anal (rem esa)	90%	Total de credenciales entregadas Total de credenciales solicitadas	100%

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

Cumplimiento de los procesos sustantivos

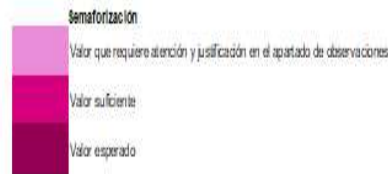


Como podemos observar los módulos de atención ciudadana (MAC) de los distritos de la entidad están operando con eficacia de acuerdo a la meta establecida.

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

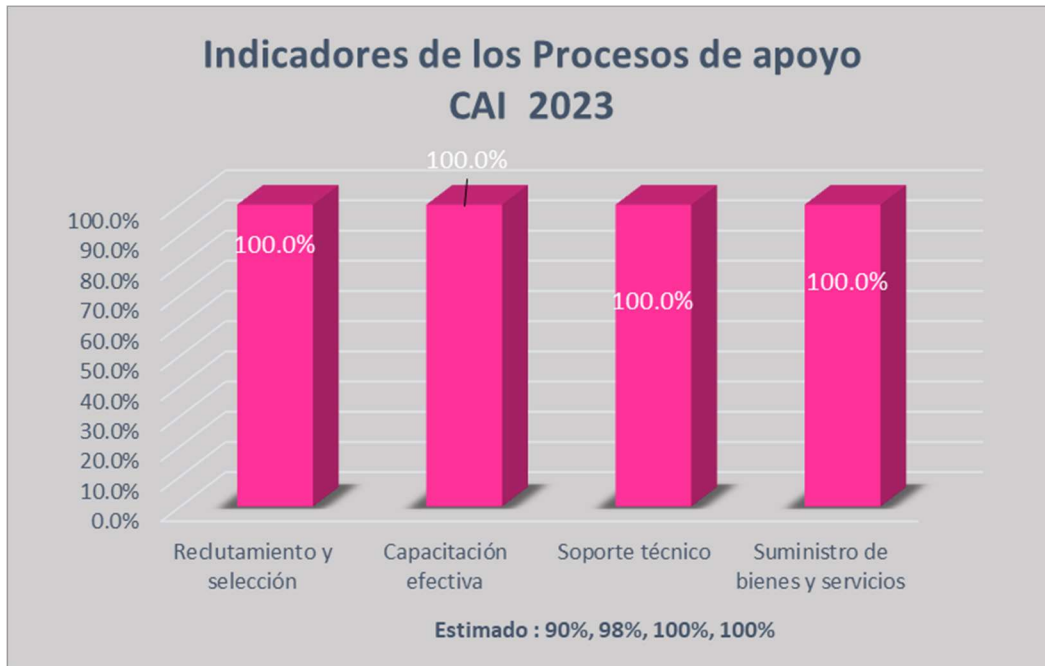
Cumplimiento de los procesos de apoyo

TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																			
Módulo	PROCESOS DE APOYO E INDICADORES																		
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN		CA P 2023						CA I 2023		% AVANCE REGISTRADO					
	Proceso	Indicador	Cálculo	Período	Formato	Nomativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul		Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Reclutamiento y selección	Permanencia de personal	(Familia de personal autorizado de MAC/Vocales generadas)/(Familia de personal autorizado de MAC) * 100	Presión de personal autorizado MAC Total de vacantes generadas	Por campaña	90%	42	43	42	43	43	42	43		0	0	0	0	0
4370	Capacitación	Capacitación efectiva	(Participantes electores en el curso)/(Participantes inscritos al curso) * 100	Participantes inscritos al curso	Por campaña	98%	47	0	0	0	43	0	42	0	0	0	0	0	100.0%
		Aprovechamiento	(Sumatoria de calificaciones obtenidas)/(Participantes electores en el curso)	Participantes electores en el curso	Por campaña	80 pts	47	0	0	0	43	0	42	0	0	0	0	0	92
3	Desempeño del Personal	Promedio de evaluación de desempeño	Sumatoria de evaluaciones de la planta/(Número de electores) * 10	Número de electores			0.00	0.00	0.00	13.95	0.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100
				Sumatoria de evaluaciones de la planta	Por campaña	80 pts	0	0	0	9	0	10	0	0	0	0	0	0	0
4	Soporte Técnico	Efectividad de atención	(Solicitudes atendidas/Casos levantados) * 100	Casos CAU levantados	Por campaña	100%	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	100.0%
5	Suministro de bienes y servicios	Solicitudes efectivas	(Solicitudes atendidas/Solicitudes presentadas) * 100	Solicitudes presentadas			0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	100.0%
				Solicitudes atendidas	Mensual	100%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

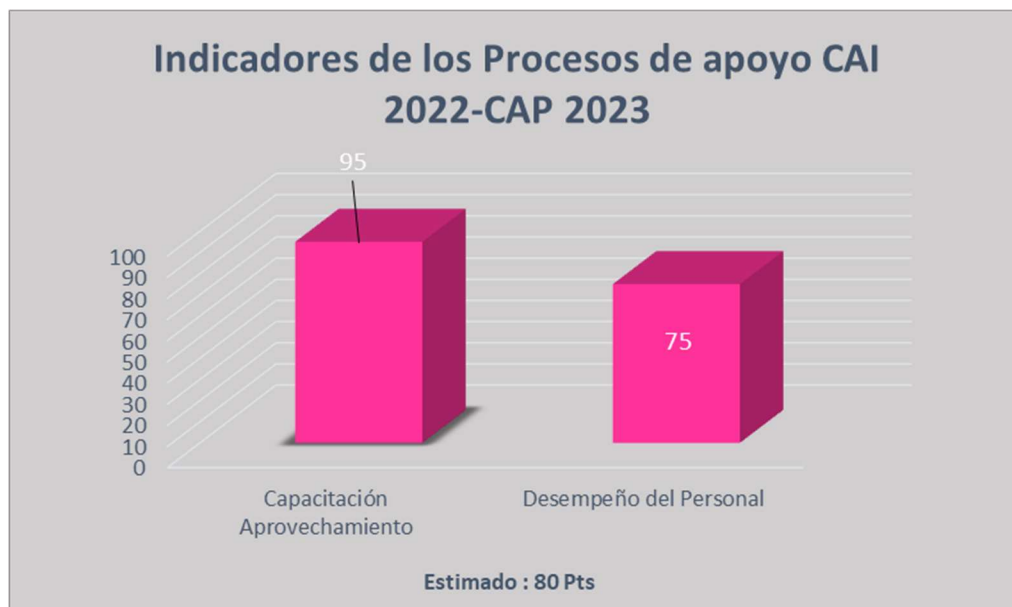


CUADRO DE OBSERVACIONES	
Descripción	No conformidad


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).

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

4. 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 que el SGC, aplica y da cumplimiento a la base documental donde descansa su estructura, la cual cumple con lo requerido por la norma de referencia, según el informe de auditoría externa 2023.

5. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Externa de acuerdo con el calendario, Programa y Plan de auditoría externa.	Revisión de los Resultados de la Auditoría Interna por la Alta Dirección.	Se sugirieron cuatro oportunidades de mejora <i>Ver Reporte de auditoría externa.</i>

6. 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.	No se ha llevado adquisición en el periodo de revisión.

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.	Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC en la Entidad: Oficio INE/BCS/JLE/VRFE/APA/017/2023 de fecha 13 de julio de 2023 para gestión de alimentación auditoría interna. Oficio INE/BCS/JLE/VRFE/APA/018/2023 de fecha 16 de agosto de 2023 para insumos de cafetería. Oficio INE/BCS/JLE/VRFE/APA/019/2023, de fecha 20/08/2023 para adquisición de

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

		alimentos para participantes en el cierre de la auditoría externa 2023.
--	--	---

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, de fecha noviembre 2021, versión 6.6. 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, con la atención del Plan de cambios y mejoras.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	Seguimiento al Reporte 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 las oportunidades de mejora derivados de la auditoría externa.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC, Vocales Ejecutivos, Secretarios Distritales y del RFE de las JDE, Enlaces Administrativos.	06/09/2023	31/01/2024	En Proceso

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 88.97%.
--

- Resultado de Clima Organizacional, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un 82.7% . La tendencia de cómo se calificó el clima organizacional es favorable y positivo, considerándose *Buena*, sin embargo, se reflejan áreas de oportunidad que se deberán considerar para mejorar.
- 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 BAJA CALIFORNIA SUR 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	