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

Fecha	09/08/2024	Coordinadores	Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo Ing. Karen Guadalupe Falcón Ing. Consuelo María Aguilar Calderón Ing. Dulce M.S. Rodríguez Osuna Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez		
Hora de Inicio	13:00 hrs	Lugar	Sala de sesiones de la JLE del INE en Baja California Sur		
Hora de Terminó	15:00 hrs	No. de Minuta	RD-02/2024	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 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.

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.


ENTRADAS 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
RAD-01/2024 11/04/2024	Alta dirección	RAD-02/2024 07/08/2024

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 Interna, Julio 2024	Revisión de las No Conformidades, Observación y Oportunidad de mejora	Plan de Trabajo para implementar acciones y atender las actividades en los tiempos establecidos.

	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.

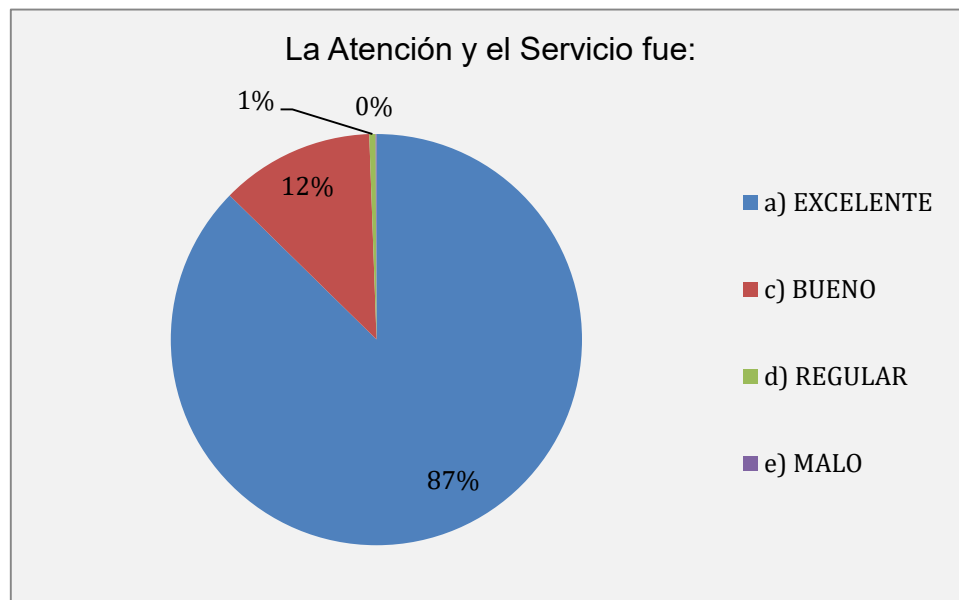
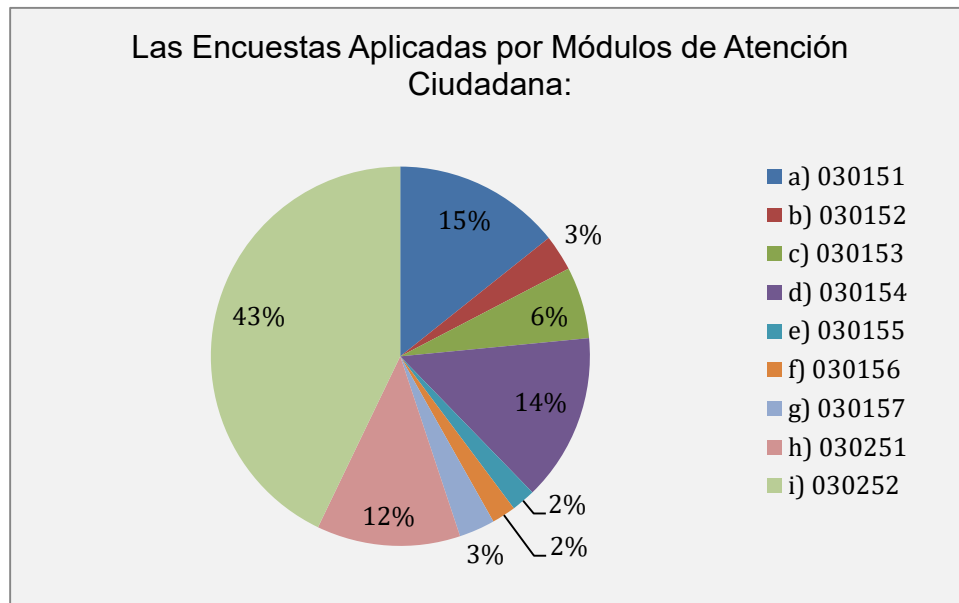
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía.	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	“Informe de resultados cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana donde se obtuvo un 92.7% clasificado como Bueno , con 2,742 encuestas aplicadas. Tablero de los Objetivos de la Calidad “Objetivo 5”.

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

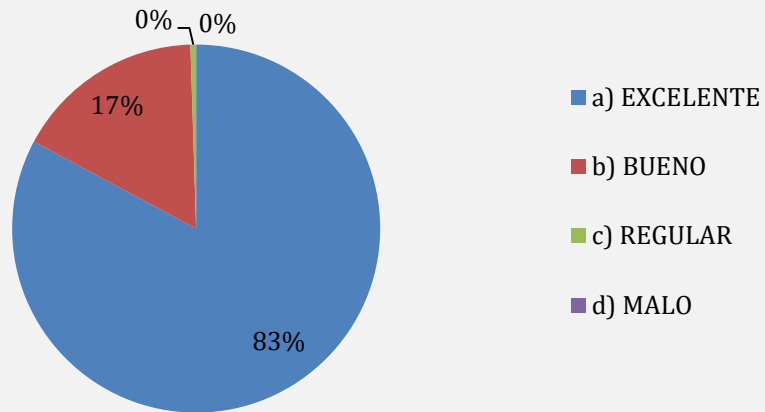


Podemos observar que la participación ciudadana es bastante buena, se ha logrado superar la meta establecida de 90% de satisfacción, la ciudadanía tiene una buena percepción del servicio proporcionado por el Instituto Nacional Electoral para realizar el trámite de la Credencial para Votar.

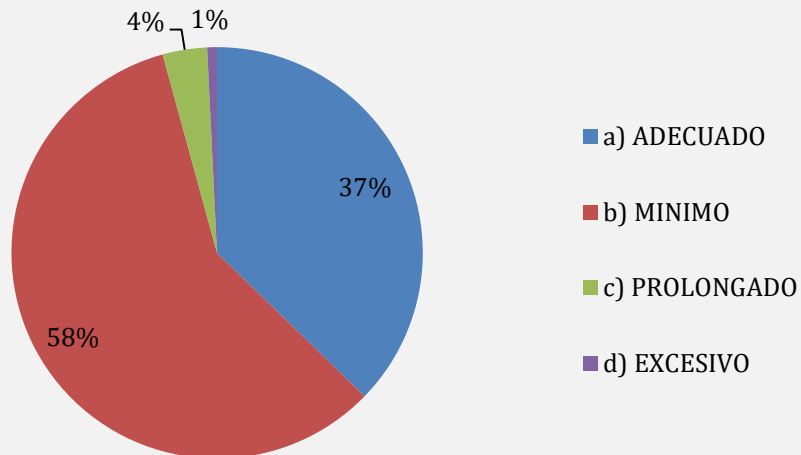
Resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana del 1 de enero al 30 de abril de 2024.



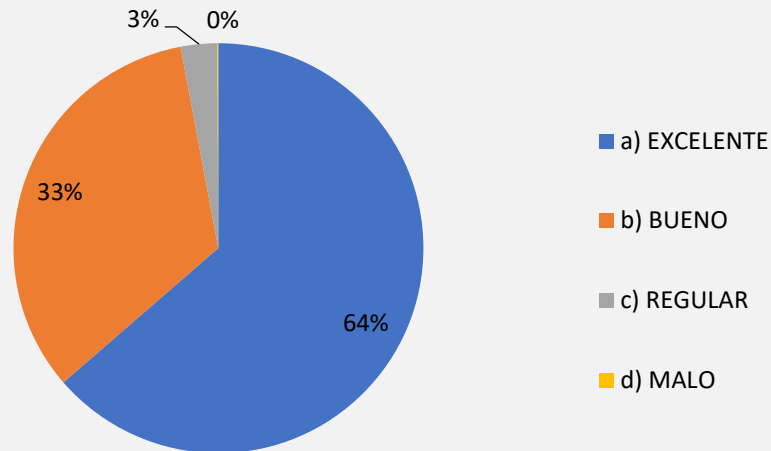
La información proporcionada por el personal fué:



El tiempo invertido para realizar tu trámite fué:



Las instalaciones e imagen del Módulo son:



ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
La encuesta de Clima Organizacional se llevó a cabo el 14 de marzo de 2024.	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Informe de resultados del clima organizacional

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

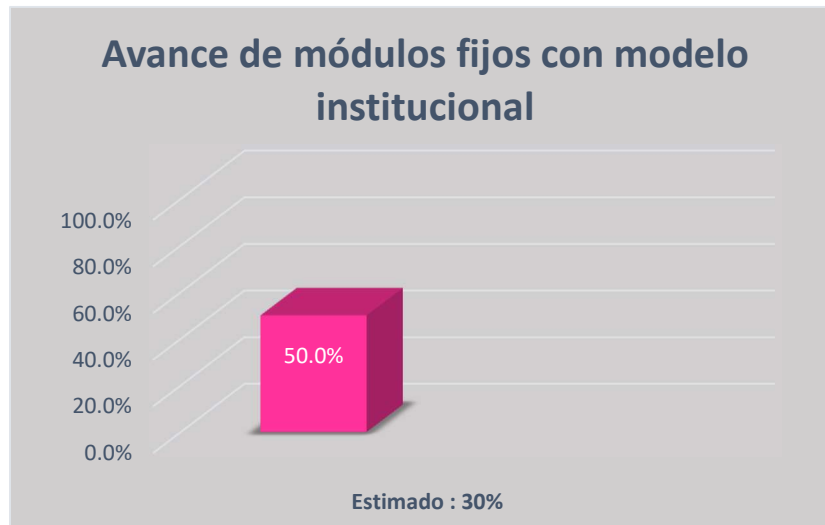
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad CAP 2024 , Se muestra a continuación:

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 en al menos el 90% del rango mínimo establecido en el pronóstico.




Podemos observar que la meta estimada es del 90% para la CAP 2024 y habiéndose considerado los meses de enero a julio de 2024 se cuenta con un porcentaje superado, toda vez que en el período observado se atendió el Proceso Electoral Federal 2023-2024, se obtuvo alta afluencia ciudadana terminados los periodos en los que se suspenden algunos tipos de trámites ciudadanos.

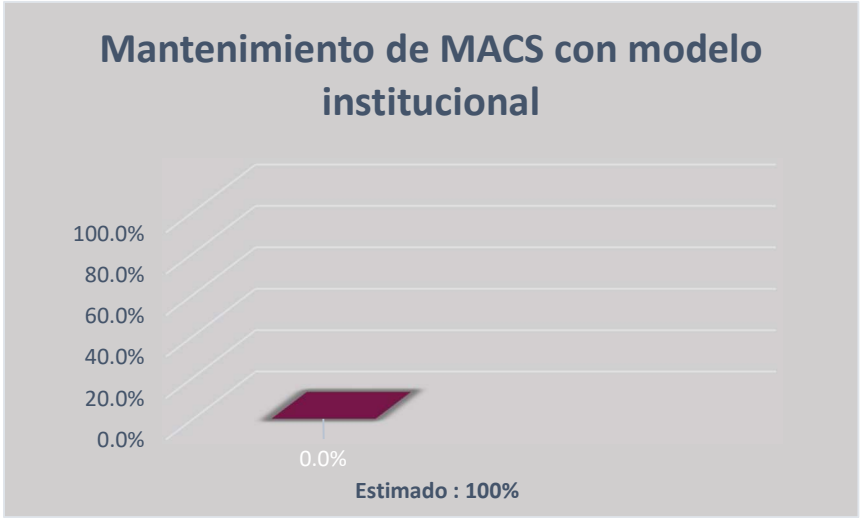
OBJETIVO 2: Incrementar en un 30% la implementación del modelo institucional de Módulos de Atención Ciudadana fijos de la entidad, con base en el Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional 2023.



Podemos observar en el gráfico que la cifra al corte de la campaña de actualización permanente 2024 los Módulos de Atención Ciudadana que cuentan con modelo institucional se encuentra en un 50% en razón a los seis Módulos del tipo fijo con que cuenta la entidad, por lo que se supera el porcentaje estimado de cumplimiento.

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

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




Al transcurrir los cinco meses de la actualización del Tablero Indicador de los Objetivos de la Calidad, no se han presentado requerimientos para el mantenimiento de los MAC.

OBJETIVO 4: Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales en un 100%.




Este objetivo se encuentra con un cumplimiento del 100%, conforme se solicita la atención ciudadana se programa la atención de las peticiones que se apegan al artículo 141 de la LEGIPE.

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

OBJETIVO 5: Cumplir en un 90% la satisfacción 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.

	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 2024.	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAP 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.

Tablero de Control Distrital de Procesos Sustantivos de la Campaña Anual Permanente 2024
(Periodo del 23 enero al 02 de junio 2024).

TABLERO DE CONTROL DISTRITAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										
CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2024										
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 =	(Número de trámites aplicados / (Número de fichas requisitadas - Notificaciones de improcedencia de trámite)) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites aplicados	100%	100%	100%
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos =	(Número de trámites exitosos / Número de trámites aplicados) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos	98%	100%	99%
3	TRANSFERENCIA	Responsable de Módulo	Transacciones exitosas =	(Número de Archivos de Transacción aceptados / Total de Archivos de Transacción procesados) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de Archivos de Transacción aceptados	100%	100%	100%
4	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	((Credenciales recibidas - Credenciales inconsistentes) / Credenciales recibidas) x 100	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes	100%	100%	100%
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%
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%

A continuación, se presentan de forma gráfica los resultados del avance estatal en la entidad.
(Periodo del 23 de enero al 02 de junio 2024).



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.

Tablero de Control Distrital de Procesos Sustantivos de la Campaña Anual Permanente 2024
(Periodo del 03 junio al 28 de julio 2024).

TABLERO DE CONTROL DISTRITAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										
CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2024										
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	Fichas requisitadas correctamente.	(Fichas requisitadas correctamente / Fichas revisadas en la muestra del 10%) x 100	Semanal (remesa)	90%	Fichas requisitadas correctamente Fichas revisadas en la Muestra del 10%	100%	100%	100%
2	Trámite	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos.	(Número de trámites exitosos / Número de trámites aplicados) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos Número de trámites aplicados	97%	99%	98%
3	Transferencia de la Información.	Responsable de Módulo	Reenvíos exitosos.	(Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones / Solicitud de reenvíos de scripts requeridos) x100	Semanal (remesa)	100%	Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones Solicitud de reenvíos de scripts requeridos	100%	100%	100%
4	Conciliación de Credenciales para Votar.	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega.	[(Credenciales recibidas - Credenciales inconsistentes) / Credenciales recibidas] x 100	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes Credenciales recibidas	100%	100%	100%
5	Conciliación de Credenciales para Votar.	Responsable de Módulo	Arqueo de credenciales.	(Credenciales disponibles (físicas) / Credenciales disponibles registradas en SIIRFE-MAC) x 100	Semanal (remesa)	100%	Credenciales disponibles (físicas) Credenciales disponibles registradas en SIIRFE	100%	100%	100%
6	Entrega de la Credencial para Votar.	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC.	(Total de credenciales entregadas / Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a recoger su credencial) x 100	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas Total de ciudadanas que acuden a MAC a recoger su credencial	100%	100%	100%

A continuación, se presentan de forma gráfica los resultados del avance estatal en la entidad.
(Periodo del 03 de junio al 28 de julio 2024).

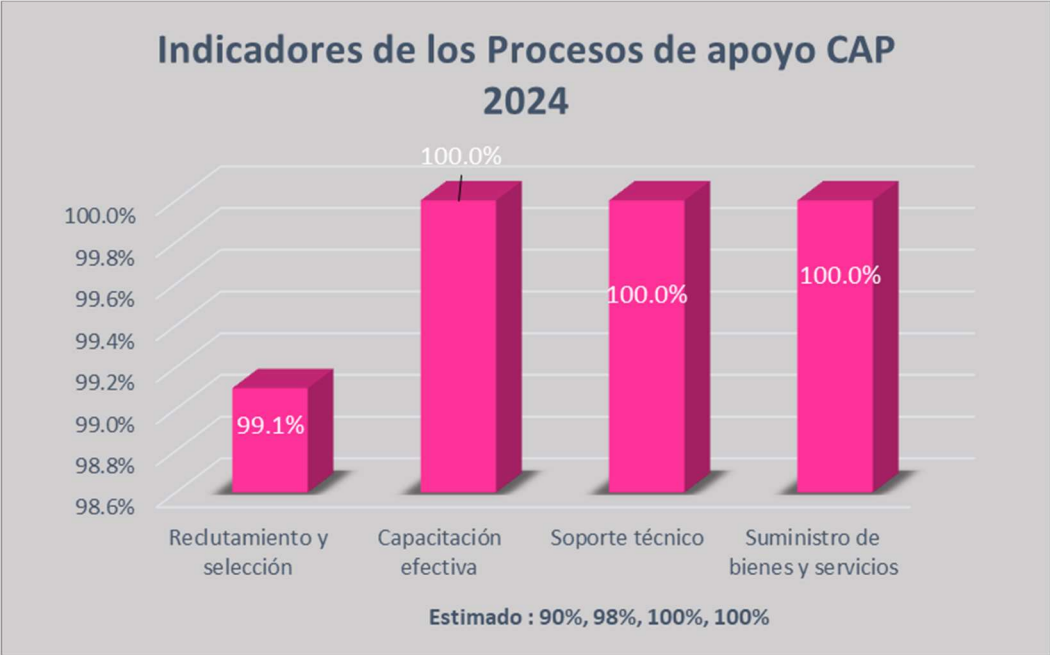


Como podemos observar los módulos de atención ciudadana (MAC) de los distritos de la entidad están operando con eficacia de acuerdo a la meta establecida.

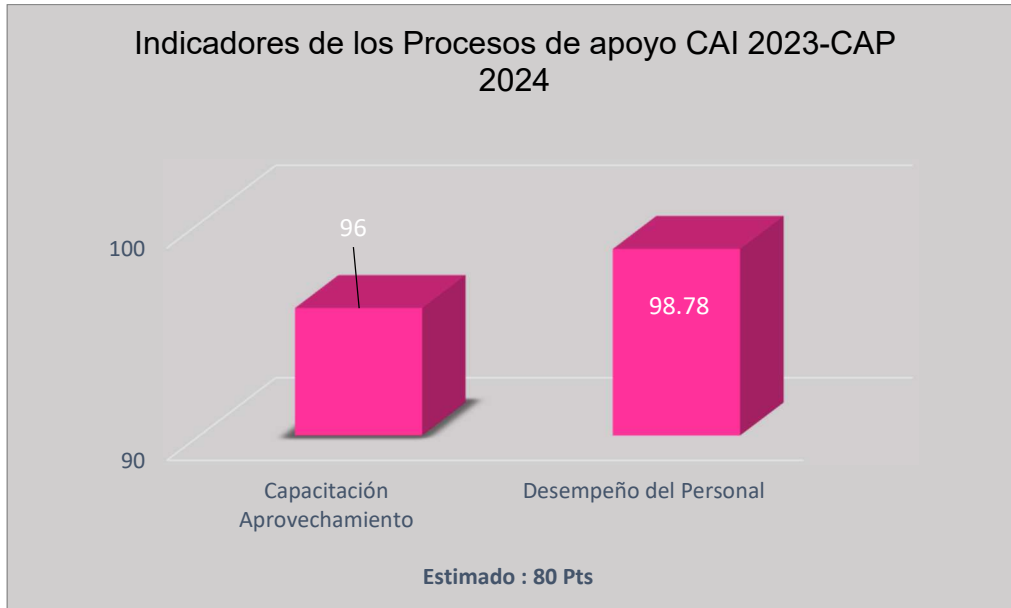
Nota: para mayor detalle ver el panel de control distrital del tablero de indicadores de los procesos sustantivos.

Cumplimiento de los procesos de apoyo


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



Se observa que en los tableros indicadores de Procesos de apoyo se han obtenido resultados satisfactorios, toda vez que se ha superado la meta establecida para el rubro de reclutamiento y selección de personal, así como de la capacitación efectiva, y para soporte técnico y suministros se ha obtenido lo estimado.



El desempeño del personal se encuentra en un porcentaje eficaz y tanto el desempeño del personal y capacitación-aprovechamiento han superado la meta establecida.

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

4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de Julio del 2024.	Alta Dirección y Coordinadores del SGC	Cédula de no conformidad con número de folio Ncm_01_2024, Ncm_02_2024, Ncm_03_2024, OBS_01_2024 y Op_Mej_2024 Se atendieron las observaciones utilizando la herramienta de la Técnica de los 5 ¿Por qué? ver las cédulas de no conformidad, observaciones y oportunidad de mejora.

5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SGC


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se llevó a cabo el mantenimiento el sistema de gestión de la calidad con la totalidad de actividades descritas en el plan de mantenimiento 2024.	Alta Dirección y Coordinadores del SGC	Se tiene un porcentaje de madurez del 90% , por lo que se determinó que los objetivos de la Auditoría Interna fueron alcanzados de forma satisfactoria.

6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Interna de acuerdo con el calendario, Programa y Plan de auditoría interna.	Revisión de los Resultados de la Auditoría Interna por la Alta Dirección.	Informe de auditoría interna de fecha 17 de julio de 2024.

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.


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR 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 del mantenimiento.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y dueños de procesos sustantivos.	<p>Los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC en la Entidad se tramitaron mediante:</p> <p>Correo electrónico de fecha 07/06/2024 para proporcionar alimentación a los participantes en el curso de formación de auditores y reforzamiento.</p> <p>Correo electrónico de fecha 18/06/2024 para adquisición de insumos de cafetería para proporcionar break a los participantes en el curso de formación de auditores y reforzamiento.</p> <p>Correo electrónico de fecha 11/07/2024 para proporcionar alimentación al personal auditado en la AI.</p> <p>Correo Electrónico de fecha 16/07/2024 para adquisición de insumos de cafetería para proporcionar break al personal auditado en AI.</p> <p>Correo electrónico de fecha 04/07/2024, para la transferencia de recursos en apoyo al traslado del personal de la VRFE en JDE 02.</p> <p>Correo Electrónico de fecha 07/05/2024 para la adquisición de combustible del que se ocuparía una parte a los trabajos del desplazamiento del personal a todos los MAC de la entidad.</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
Matriz de Contexto, Análisis de Riesgos de los Procesos Sustantivos y de Apoyo de fecha agosto 2022 ver. 6.6	Comité de la Calidad, coordinadores del SGC y dueños de procesos sustantivos y de apoyo.	<p>Matriz de Contexto, Análisis de riesgos de los procesos sustantivos y de apoyo de fecha septiembre de 2023 versión 6.6.</p> <p>Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.</p>

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

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
Op_Mej_2024	Coordinadores del SGC	05/08/2024	08/08/2024	Concluida
Op_Mej_2024	Coordinadores del SGC	Indefinido	Indefinido	Una vez se reciba respuesta a la actividad anterior.

CAMBIOS AL SGC	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
N/A				

NECESIDAD DE RECURSOS PARA EL SGC	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
N/A				

COMPROMISOS Y ACUERDOS


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Dar seguimiento al objetivo de la calidad número 3 del mantenimiento a MAC.	VRFED	20/08/2024	31/01/2025	Pendiente
Dar seguimiento oportuno a hallazgos surgidos en la Auditoria Interna.	VRFED CSG	20/08/2024	31/01/2025	Pendiente
Seguimiento al Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal derivado de la conversión de la Plazas de personal de MAC.	AD CSG	09/08/2024	Indefinido	Pendiente

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

CONCLUSIONES:

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:

- Los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción arrojan que la ciudadanía tiene una buena percepción del servicio proporcionado, para realizar el trámite de la credencial para votar, ya que se obtuvo un 92.7% de satisfacción. Así también el resultado del Clima Organizacional 85.2%, muestra un ascenso en relación con el período anterior.
- Conveniente, porque está alineado con la misión y visión del instituto, así como con 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 ha obtenido los resultados previstos.

	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	
	Mtro. Benito Álvarez Ojinaga	
	Lic. Marco Antonio Ricardo Hernández Maciel	
Coordinadores del SGC	Lic. Vivien Esther Galindo Gallardo	
	Ing. Karen Guadalupe Falcón	
	Ing. Dulce María Jovanna Rodríguez Osuna	
	Lic. Joel Cornelio Martínez Manríquez	
	Ing. Consuelo Ma. Aguilar Calderón	
Auditores Líderes	Ing. Jorge Alberto Labastida Barajas	
	Lic. Ricardo Méndez Hernández	

