

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ing. Ricardo Sánchez Sánchez 	
Revisó:	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Pablo David Trejo Piñón • Ing. Alberto Rojas Carbajal 	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> • Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo 	

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	8
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	8
4.	CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.	8
4.1	Comprensión de la Institución y de su contexto.	8
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	9
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	9
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	10
5.	LIDERAZGO	11
5.1	Liderazgo y Compromiso.	11
5.1.1	Generalidades.	11
5.1.2	Enfoque a la ciudadanía.	12
5.2	Política de la calidad.	12
5.2.1	Establecimiento de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.	12
5.2.2	Comunicación de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.	12
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en el SGC.	12
6.	PLANIFICACIÓN	13
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	13
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	13
6.3	Planificación de los cambios.	14
7.	APOYO	14
7.1	Recursos.	14
7.1.1	Generalidades.	14
7.1.2	Personas.	14
7.1.3	Infraestructura.	14
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	14
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.	14
7.1.6	Conocimientos de la Institución.	15
7.2	Competencia.	15
7.3	Toma de conciencia.	15
7.4	Comunicación.	16
7.5	Información documentada.	16
7.5.3	Control de la información documentada.	16
8.	OPERACIÓN	16

8.1 Planificación y control operacional.	16
8.2 Requisitos para los productos y/o servicios.	17
8.2.1 Comunicación con el Cliente.	17
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	18
A. Documento de identidad	18
B. Identificación con fotografía.	19
C. Comprobante de domicilio.	22
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.	24
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.	24
8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio.	24
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	24
8.4.1 Generalidades.	24
8.4.2 Tipo y alcance del control.	25
8.4.3 Información para los proveedores externos.	25
8.5 Producción y provisión del servicio.	26
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	26
8.5.2 Identificación y trazabilidad.	27
8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.	27
8.5.4 Preservación.	27
8.5.6 Control de los cambios.	27
8.6 Liberación de los productos y/o servicios.	28
8.7 Control de las salidas no conformes.	28
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	29
9.1.1 Generalidades.	29
9.1.2 Satisfacción del Cliente.	29
9.1.3 Análisis y evaluación.	29
9.2 Auditoría interna.	30
9.3 Revisión por la Dirección.	30
10. MEJORA	30
10.1 Generalidades.	30
10.2 No conformidad y acción correctiva.	30
10.3 Mejora continua.	30
ANEXOS	31
ANEXO 1	31
Mapa General del SGC.	31
ANEXO 2	32
Matriz de Responsabilidades del SGC	32

ANEXO 3	34
Política de la Calidad	34
ANEXO 4	34
Objetivos de la Calidad.	34
CONTROL DE CAMBIOS.	35

1. INTRODUCCIÓN

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad en adelante **SGC**, es una decisión estratégica de la Junta Local Ejecutiva (JLE) de la entidad, que contribuye a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente.

Los beneficios potenciales para la entidad es mantener un **SGC**, basado en la norma internacional **ISO 9001:2015**, y se traduce en lo siguiente:

- a) La capacidad de proporcionar el servicio del trámite y de la entrega de la credencial para votar (**CPV**) con el objetivo de garantizar los derechos político-electorales y de identidad a la ciudadanía, de acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- b) Facilitar el acceso, la ubicación, la atención, los horarios y el tiempo requerido para el trámite y entrega de la **CPV** a la ciudadanía para su correcta inclusión en el Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociados a nuestro contexto general.
- d) La capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos de nuestro **SGC** especificados en este manual y en todos los documentos determinados por nuestra entidad.

Teniendo como eje rector el **PLAN ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL 2016 - 2026**.

Donde nuestra Misión es:

Organizar procesos electorales libres, equitativos y confiables, para garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo de la vida democrática de México.

Y nuestra Visión es:

Ser el organismo electoral nacional autónomo que contribuya a la consolidación de la cultura y convivencia democrática en México, distinguiéndose por ser una institución moderna, transparente y eficiente, en la que la sociedad confíe plenamente para la organización de elecciones equitativas e imparciales.

Nuestros Principios Rectores son:

- Certeza.
- Legalidad.
- Independencia.
- Imparcialidad.
- Objetividad.
- Máxima publicidad.
- Paridad.
- Realización de actividades con perspectiva de género.

Nuestros Valores Institucionales:

- Confianza.
- Tolerancia.
- Compromiso.
- Transparencia.
- Rendición de cuentas.

Aplicando nuestras Políticas Generales

1. Organizar procesos electorales confiables y equitativos.
2. Promover la construcción de una ciudadanía activa e informada.
3. Fortalecer y modernizar el Registro Federal de Electores y la expedición de la Credencial para Votar.
4. Fortalecer las competencias técnicas y operativas de los Organismos Públicos Locales Electorales (OPLE).
5. Promover la transparencia y rendición de cuentas.
6. Fomentar la comunicación efectiva y confianza ciudadana.
7. Promover la innovación, modernización y eficiencia institucional.
8. Fortalecer la igualdad de género, desarrollar el capital humano y su sentido de pertenencia a la Institución.

Cumpliendo con nuestros **Objetivos Estratégicos:**

1. Organizar procesos electorales con efectividad y eficiencia.
2. Fortalecer la confianza y la participación ciudadana en la vida democrática y política del país.
3. Garantizar el derecho a la identidad.

Realizando nuestros **Proyectos Estratégicos:**

- Organizar procesos electorales.
- Fortalecer los mecanismos de actualización de los procesos registrales.
- Fortalecer la equidad y legalidad en el Sistema de Partidos Políticos.
- Coordinar el Sistema Nacional Electoral.
- Fortalecer la cultura democrática, la igualdad de género y la inclusión.
- Fortalecer la gestión y evaluación administrativa y cultura del servicio público.
- Fortalecer el acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por consiguiente, la JLE de la entidad ha determinado como una decisión estratégica institucional el mantenimiento de un **SGC** con base en el cumplimiento de la Norma **ISO 9001:2015**.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La JLE de la entidad ha establecido el **SGC** (ver apartado 4.3 de este manual) como una decisión estratégica para:

- a) Demostrar su capacidad para ofrecer un “Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su **CPV**, desde la primera entrevista hasta la entrega de la credencial para votar”, de acuerdo con las Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de atención Ciudadana.
- b) Mejorar la confianza de la ciudadanía en la aplicación eficaz del **SGC**, incluidos los procesos para la mejora de este y su conformidad de los requisitos establecidos que garantizan la integración y actualización del Padrón Electoral y Lista Nominal en la entidad.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos indicados en este **SGC** en su totalidad o en parte, son las siguientes normas para su consulta indispensable en la aplicación de este documento:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
 - ✓ ISO 9001:2015/Amd.1:2024 (MODIFICACIÓN 1: Acciones relativas al cambio climático)
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- Norma INE norma.ine.mx/normatividadinstituto
- Norma específica relacionada con la operación de Módulos de Atención Ciudadana:
 - ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 41, Base V. Apartado A.
 - ✓ Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE) artículos 130, 131, 135, 136, 138, 139 y 141.
 - ✓ Estatuto del Servicio Profesional Electoral y Personal de la Rama Administrativa, Artículos 48, 49, 50, 51 y 52.
 - ✓ Reglamento Interno del Instituto Nacional Electoral, Artículo 45, Inciso 1.
 - ✓ Acuerdos del Consejo General del INE, en los que se establecen los plazos para la Actualización del Padrón Electoral y los cortes de la Lista Nominal de Electores durante los Procesos Electorales Federales.
 - ✓ Estrategias de operación de Módulos de Atención Ciudadana de cada una de las campañas de actualización.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Código de Ética.
- Código de Conducta.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma **ISO 9000:2015**.

4. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.

4.1 Comprensión de la Institución y de su contexto.

La JLE de la entidad determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes al propósito de la dirección estratégica, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del **SGC** bajo lo establecido en el **Análisis FODA y Matriz de Posicionamiento**, integrado en el **Plan Estratégico de la Entidad** vigente, de igual forma se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en la **Matriz de Contexto** de manera anual.

La JLE determina en el **Análisis FODA y Matriz de Posicionamiento** integrado en el **Plan Estratégico de la Entidad** vigente, si el cambio climático es una cuestión pertinente al contexto de la Institución.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido al efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de la ciudadanía, legales y reglamentarios aplicables; la JLE de la entidad determina:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al **SGC**.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el **SGC**.

La JLE de la entidad realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, con base en lo establecido en la **Matriz de Partes Interesadas**, integrada en el **Plan Estratégico de la Entidad**.

NOTA: En la **Matriz de Partes Interesadas** integrada en el **Plan Estratégico de la Entidad** se analiza si las partes interesadas del SGC tienen requisitos relacionados con el cambio climático.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

La JLE de la entidad determina los límites y la aplicabilidad del **SGC** para establecer su alcance, considerando:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1 de este manual.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de este manual.
- c) El servicio que brindan los Módulos de Atención Ciudadana.

Por lo tanto, el alcance determinado por la JLE de la entidad es dar un servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su CPV, **desde la primera entrevista hasta su entrega en los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad**.

Siendo el servicio aplicable, a través de los siguientes centros de trabajo, **ver apartado Alcance del SGC en el Plan Estratégico de la Entidad**.

Dicho servicio se difunde a la ciudadanía a través de los siguientes medios de comunicación:

- Página web del Instituto Nacional Electoral (INE) www.ine.mx:
 - ✓ Liga “Ubica tu Módulo”.
 - ✓ Liga “Haz una cita”.
- Comunicación telefónica (INETEL): **800 433 2000**.
- Pantallas informativas en los Módulos de Atención Ciudadana.

4.3.1 Justificación de no aplicabilidad de los requisitos de esta norma con la entidad para el alcance del SGC.

La JLE de la entidad declara en este manual los requisitos de la **norma ISO 9001:2015** determinados como **No Aplicables** y que no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la entidad de asegurar la conformidad del servicio para el trámite de la CPV y del aumento de la satisfacción de la ciudadanía.

Dichos apartados son:

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La JLE de la entidad considera como un requisito no esencial, los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en el servicio para el trámite de la CPV, por lo que, no se requiere un equipo e instrumentos de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a la ciudadanía.

Así mismo, los recursos de seguimiento y medición, dada la naturaleza del servicio del trámite de la **CPV** que se brinda en la entidad, se verifica por medio de los indicadores de desempeño de cada Proceso Sustantivo o de Apoyo y de los Objetivos de la Calidad.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. No es aplicable para la entidad ya que no fabrica la **CPV**, esto depende de una empresa externa contratada por el Instituto Nacional Electoral (INE) para la elaboración, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el INE para su entrega.

Asimismo, el diseño y desarrollo del servicio para el trámite de la CPV, está establecido por la normatividad vigente del INE, por lo tanto, el **SGC** de la entidad, no puede realizar modificaciones en la normatividad vigente.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

4.4.1 La JLE de la entidad establece, mantiene y mejora continuamente el **SGC**, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con la **norma ISO 9001:2015**.

La JLE de la entidad define las actividades necesarias para el **SGC** y su aplicación, a través, del **Mapa General del SGC (Anexo 1 de este manual)** y en cada una de las **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo** vigentes, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) Aplicación de los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su gestión para su disponibilidad.
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Los riesgos y oportunidades determinados en cada uno de los procesos definidos por la JLE de la entidad (requisitos del apartado 6.1 de este manual).
- g) La evaluación de estos procesos para que logren los resultados previstos de acuerdo con el **Tablero de Control de Indicadores vigente**, realizando los cambios cuando sean necesarios en los procesos y con base en lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada y Procedimiento de Acciones Correctivas**.
- h) Mejorando los procesos del **SGC**.

4.4.2 La JLE de la entidad con base en lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos, y
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso.

5.1.1 Generalidades.

La **Alta Dirección de la Entidad** demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC mediante:

- a. Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC, documentando su seguimiento en una **Minuta de Revisión al SGC**.
- b. Asegurar que se establezca la **Política de la Calidad** y los **Objetivos de la Calidad** para el **SGC** y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Institución, con base en las revisiones periódicas del **Plan Estratégico de la Entidad** y el seguimiento al cumplimiento del **Tablero de Control de Indicadores de los Objetivos de la Calidad**.
- c. Asegurar que se integran los requisitos del SGC con base en las **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo** de la entidad.
- d. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades bajo lo establecido en las **Fichas de los Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo**, en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** y el **Análisis FODA**, éstos deben ser revisados por lo menos una vez al año, considerando el término de las acciones establecidas y/o cuando el **SGC** se vea afectado por cuestiones externas e internas.
- e. Asegurar la gestión de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC y su mejora, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos, con base en el **Plan de Mantenimiento del SGC** vigente de la entidad.
- f. Asegurar que la comunicación del SGC es eficaz, por medio de los mecanismos de comunicación, así como lo definido por la Alta Dirección y el Comité de la Calidad en la **Matriz de Comunicación del SGC** y **Documento del Comité de la Calidad**, vigente de la entidad.
- g. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos a través del cumplimiento de cada uno de los **Indicadores de los Procesos Sustantivos** y de **Procesos de Apoyo** establecidos en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente.
- h. Comprometer, dirigir y apoyar a los colaboradores, para contribuir a la eficacia del SGC creando un **Comité de la Calidad**, de acuerdo con lo establecido en el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.
- i. Promover la mejora derivado de los resultados reflejados en los objetivos de la calidad establecidos en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente.

- j. Apoyar otros roles pertinentes de la Alta Dirección para demostrar su liderazgo en la forma en que aplique a sus áreas de responsabilidad, delegando dichas funciones de forma verbal, escrita o cualquier otro medio que considere pertinente, considerando lo definido en el **Organigrama del SGC, Matriz de Responsabilidades del SGC (Anexo 2 de este manual)** y el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.

5.1.2 Enfoque a la ciudadanía.

La Alta Dirección, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque a la ciudadanía y se asegura de:

- a) Determinar, comprender y cumplir los requisitos de la ciudadanía legales y reglamentarios aplicables a través del establecimiento de controles específicos a cada uno de los procesos, los cuales están documentados en los Procesos Sustantivos y de Apoyo, y así **garantizar la atención a la ciudadanía a partir de los requisitos necesarios, considerando el tipo de trámite (inscripción, corrección de datos personales, cambio de domicilio, reposición, reincorporación, reemplazo, corrección de datos en domicilio, reimpresión, solicitud de rectificación a la Lista Nominal de Electores, solicitud de expedición de credencial, demanda de juicio para la protección de los derechos políticos electorales) y sus requisitos legales.**
- b) Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía; mediante el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** vigente y considerando lo declarado en el **Plan Estratégico de la Entidad.**
- c) Considerar los resultados de “**Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana**” obtenidos, para desarrollar acciones que mantengan en aumento la calidad del servicio.

5.2 Política de la calidad.

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.

La Alta Dirección en conjunto con el Comité de la Calidad establece y mantiene una política de la calidad (**Anexo 3 de este manual**).

5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.

El **Comité de la Calidad** debe garantizar que la política de la calidad y objetivos de la calidad:

- a) Se encuentren disponibles y se mantengan como información documentada en el **Manual de Gestión de la Calidad** y en el **Plan Estratégico de la Entidad** vigentes, de conformidad con lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** y que sean comunicados de acuerdo con la **Matriz de Comunicación del SGC** vigente.
- b) Se encuentren disponibles para las partes interesadas pertinentes, según corresponda de acuerdo con lo establecido en el **Documento del Comité de la Calidad** vigente.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en el SGC.

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas, comunicadas y entendidas en toda la entidad, con base en lo referido en el **Organigrama del SGC (Plan Estratégico de la Entidad)**, **Matriz de Responsabilidades del SGC (Anexo 2 de este manual)**, el **Documento del Comité de la Calidad**, **Anexo A de las Instrucciones de trabajo**

para el **Modelo de Atención Ciudadana** vigentes y en el **Estatuto del Servicio Profesional Electoral y Personal de la Rama Administrativa**, el cual se divide en: Sistema del Servicio del Instituto; Personal de la Rama Administrativa del Instituto y Prestadores de Servicios, en los cuales se detallan los perfiles y cargos respectivos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 La JLE de la entidad planifica el **SGC** considerando las cuestiones referidas en el apartado **4.1** y **4.2** de este manual, determinando los riesgos y oportunidades en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Entidad** que son necesarios abordar, con base en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades** vigente, esto con el fin de:

- a) Asegurar que el **SGC** pueda lograr los resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.1.2 La JLE de la entidad planifica:

- a) Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades con base en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades**.
- b) La manera de:
 1. Integrar e implementar las acciones de los Procesos Sustantivos y de Apoyo vigentes, a través de la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Entidad**.
 2. Evaluar la eficacia de estas acciones en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Entidad**.

La JLE de la entidad verifica que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades establecidos en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Entidad** sean proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio brindado por la misma.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La JLE de la entidad establece los **objetivos de la calidad** (ver anexo 4 de este manual) de acuerdo con lo establecido por la Alta Dirección y el Comité de la Calidad en el **Documento del Comité de la Calidad** vigente y se localizan en el **Tablero de Control de Objetivos de la Calidad**.

La JLE de la entidad mantiene la información documentada con base en lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

6.2.2 La JLE de la entidad planifica el logro de los Objetivos de la Calidad con base en lo establecido en las **Estrategias de operación de cada una de las campañas de actualización** y en el **Tablero de Control de Objetivos de la Calidad** vigente.

6.3 Planificación de los cambios.

La JLE de la entidad lleva a cabo de manera planificada cualquier cambio que se requiera en el SGC y se registra en el **Plan de Cambios y Mejoras SGC** cuando sea aplicable, de acuerdo con el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

7. APOYO

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

La JLE de la entidad gestiona los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del **SGC** de cada área operativa y de apoyo de la entidad para:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Que el proveedor externo cumpla con las necesidades requeridas de acuerdo con lo establecido en el **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios**.

7.1.2 Personas.

La JLE de la entidad asegura el personal necesario para el mantenimiento eficaz del **SGC**, así como la operación y control de sus procesos con base en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa, mismo que se divide en: Sistema del Servicio del Instituto; Personal de la Rama Administrativa del Instituto y Prestadores de Servicios; de igual forma, en la **Matriz de Responsabilidades del SGC (ver anexo 2)**, **Organigrama del SGC**, **Documento del Comité de la Calidad** y en el **Proceso de Reclutamiento y Selección de Prestadores de Servicios contratados bajo el régimen de Honorarios Eventuales para Módulos de Atención Ciudadana**, aplicable para la **Campaña Anual Intensa**.

7.1.3 Infraestructura.

La JLE de la entidad asegura y mantiene la infraestructura asignada; asimismo, promueve cambios cuando es necesario para la operación de los Módulos de Atención Ciudadana, a fin de lograr la conformidad del servicio con base en lo planificado por la Coordinación de Operación en Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE) a través de las **Estrategias de Operación de Módulos** para cada campaña de actualización, y en el **Proceso de Soporte Técnico** y **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigentes.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La JLE de la entidad proporciona y mantiene el ambiente adecuado para la operación de los procesos, mediante la aplicación de la **Encuesta de Clima Organizacional**, con los resultados se toman acciones con base en la disponibilidad de recursos, se establecen compromisos y se realizan actividades para atender las áreas de oportunidad con el propósito de mejorar las condiciones laborales, aumentar la calidad y la productividad.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Ver apartado 4.3.1 de este manual.

7.1.6 Conocimientos de la Institución.

La **Alta Dirección** en conjunto con el dueño del **Proceso de Capacitación** vigente proporcionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos sustantivos y lograr la conformidad del servicio.

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal de la entidad cuando sea aplicable y en la medida en que sea necesario de acuerdo con lo establecido en el **Proceso de Capacitación** vigente.

Cuando se abordan las actualizaciones de los procedimientos operativos y de la normatividad establecida, la entidad actualiza los conocimientos bajo la instrucción de la **Dirección de Operación y Seguimiento** de la **DERFE**; la **Alta Dirección** en conjunto con el dueño del **Proceso de Capacitación** ejecutan la **Estrategia de Capacitación** definida.

En la entidad las bases de conocimientos se mantienen y se disponen en la **Plataforma de Capacitación del Instituto Nacional Electoral (CAMPUS VIRTUAL)**.

7.2 Competencia.

La JLE de la entidad con base en lo establecido en el Catálogo de Cargos y Puestos del Servicio Profesional Electoral Nacional, Catálogo de Cargos y Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral y Cédulas de Puesto de Prestadores de Servicios, vigentes, debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del **SGC**; mismas que serán evaluadas de conformidad con lo establecido en el **Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa**, así como en, el **Proceso de Desempeño en la Calidad del Servicio**.
- b) Asegurar que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, con base en lo establecido en el **Proceso de Desempeño en la Calidad del Servicio y Proceso de Capacitación para el personal de reforzamiento de la Campaña Anual Intensa**, así como, en las metas individuales y colectivas del personal de la rama administrativa.
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.3 Toma de conciencia.

La **Alta Dirección** y el **Comité de la Calidad** de la entidad se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de sus actividades relacionadas con su cargo o puesto y de:

- a) La política de la calidad.
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes.
- c) Su contribución a la eficacia del **SGC**, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del **SGC**.

Con base en los resultados obtenidos en la **Encuesta de Clima Organizacional y auditorías internas y externas**, la **Alta Dirección** desarrolla planes de trabajo adecuados para asegurar la toma de conciencia.

7.4 Comunicación.

El **Comité de la Calidad** de la entidad determina la comunicación interna y externa pertinente al **SGC**, que incluyen:

- a) qué comunicar;
- b) cuando comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

Se encuentran definidas en la **Matriz de Comunicación del SGC**.

7.5 Información documentada.

7.5.1 y 7.5.2 La JLE de la entidad determina que todo lo referente a la creación, actualización y control de la información documentada que se genere para todo el **SGC** con base a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, se regule por el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 y 7.5.3.2 La información documentada requerida por el SGC se controla por medio de la **Lista Maestra de Documentos** vigente para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de integridad y/o uso inadecuado).

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional.

La JLE de la entidad planifica, mantiene y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6 de este manual, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para el servicio se encuentra en las Políticas de Atención Ciudadana, contenidas en las **Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana**.
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1. Los procesos están claramente establecidos en las **Fichas de Procesos Sustantivos** y descritos en las **Instrucciones de Trabajo para la Operación de MAC** vigentes.

2. La aceptación del servicio se mide a través de la supervisión periódica de los MAC y se documenta con la **Cédula de Supervisión**, y mediante la aplicación de las encuestas ciudadanas se recaban las opiniones de las y los ciudadanos sobre el servicio brindado.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
 - d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
 - e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 1. Aplicar de forma adecuada los procesos según lo planificado.
 2. Demostrar la conformidad del servicio con sus requisitos.

La salida de esta planificación se encuentra estipulada en cada **Proceso Sustantivo** para la operación y funcionamiento de los Módulos de Atención Ciudadana (**MAC**).

La JLE de la entidad controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario y de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

La JLE de la entidad se asegura que los servicios contratados externamente estén controlados (**ver apartado 8.4 de este manual**).

8.2 Requisitos para los productos y/o servicios.

8.2.1 Comunicación con el Cliente.

En la entidad la comunicación con la ciudadanía incluye:

- a) De acuerdo con la Estrategia de Información establecida por la DERFE incluye el uso de medios y productos de difusión en radio, televisión, prensa, medios impresos (carteles, volantes y folletos), perifoneo, WEB, redes sociales y comunicación interpersonal, con el propósito de incentivar a la ciudadanía para la actualización del Padrón Electoral.
- b) Mediante el servicio metropolitano de atención ciudadana INETEL 800 433 2000 se orienta sobre los servicios, requisitos y se ofrece el servicio de citas programadas a fin de que las y los ciudadanos determinen la fechas y horarios para realizar su trámite para obtener la CPV.
- c) Se incluye dentro de las Políticas de Atención Ciudadana, la atención a quejas o comentarios de las y los ciudadanos presentadas en el MAC, que deben ser atendidas de acuerdo con los procedimientos operativos establecidos, para asegurar que las respuestas proporcionadas sean apegadas a la normativa.
- d) De acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 126 de la LGIPE, los datos e informes que las y los ciudadanos proporcionen al Registro Federal de Electores serán estrictamente confidenciales, con ello se garantiza la protección de la información de las y los ciudadanos por la Institución y bajo sus lineamientos y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

- e) Si el ciudadano solicitó una CPV y no la obtuvo en el plazo establecido tiene derecho a presentar una instancia administrativa que es una Solicitud de Expedición de la Credencial para Votar, si obtuvo una resolución negativa; se puede proceder también a interponer una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del ciudadano.
- f) Puede solicitar una Rectificación a la Lista Nominal de Electores, si habiendo obtenido oportunamente su CPV no aparece o considera haber sido indebidamente excluido en la Lista Nominal de Electores de la sección correspondiente a su domicilio, puede proceder también que puede interponer una Demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales de la o el ciudadano.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

En cualquier tipo de trámite las y los ciudadanos requieren presentar los medios de identificación autorizados por la **Comisión Nacional de Vigilancia** adoptados mediante el **Acuerdo vigente**, en original sin tachaduras ni enmendaduras, por lo que la entidad se asegura de que:

- a) Los requisitos son:

A. Documento de identidad

- I. Para realizar cualquier trámite para obtener la Credencial para Votar, las y los ciudadanos deberán presentar alguno de los siguientes documentos:
 - 1. Copia certificada del acta de nacimiento o del documento análogo expedido de conformidad con la normatividad de las diferentes entidades federativas en materia del Registro Civil; o por los consulados o embajadas de México.
 - 2. Documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización.

Las y los ciudadanos que presenten algún documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización, y éste no cuente con algún apellido de la o el ciudadano, fecha y/o lugar de nacimiento, podrán presentar el acta de nacimiento de su país de origen debidamente legalizada o apostillada y, en su caso, traducida por la autoridad mexicana o instituciones autorizadas en la que se contenga dichos datos, o documento expedido por la autoridad mexicana en dónde se señale la fecha y lugar de nacimiento.

Se aceptará copia simple del medio de identidad, para los siguientes casos:

- a) Ciudadanas y ciudadanos que ya se encuentren registrados en el padrón electoral;
- b) Ciudadanas y ciudadanos que se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la Credencial para Votar;
- c) Ciudadanas y ciudadanos cuya Credencial para Votar haya perdido vigencia.

En cualquiera de los tres casos mencionados, se deberá contar con los medios digitalizados y las huellas dactilares de la ciudadana o ciudadano en la base de datos.

Se exceptuará de presentar medio de identidad en los siguientes casos:

1. Personas adultas mayores que no cuenten con medio de identidad, de los cuales ya se tenga un registro previo en la base de datos del Padrón Electoral, o se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la Credencial para Votar o por haber perdido vigencia.
2. Las y los ciudadanos de cuyo medio de identidad obre copia digitalizada en los archivos de este Instituto, a excepción del trámite de corrección de datos personales.
3. Las y los ciudadanos que extraviaron su Credencial para Votar, como consecuencia de fenómenos meteorológicos y/o desastres, siempre y cuando exista una declaratoria de emergencia y/o desastre. Para estos casos será aplicable un trámite de Reimpresión.

Las y los ciudadanos que soliciten un trámite de inscripción o reincorporación al Padrón Electoral deberán presentar, en su caso, adicionalmente la Constancia de la Clave Única de Registro de Población.

Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento son:

- Nombre de la ciudadana o ciudadano.
- Fecha y lugar de nacimiento.
- Sexo.
- Número de acta, folio y foja (El número de acta, folio y foja pueden ser opcionales, pero al menos uno de ellos debe registrarse).
- Año de registro.
- Tomo (opcional).
- Libro.
- Entidad y municipio de expedición.
- Nombre de la Institución que lo expide.
- Nombre del funcionario que lo expide.
- Fecha de expedición.

B. Identificación con fotografía.

- II. Las ciudadanas y ciudadanos, adicionalmente a lo señalado en el punto anterior, deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o mediante la identificación por su fotografía, producto de la búsqueda en la base de datos nacional.

Cuando el trámite solicitado sea de inscripción, reincorporación al Padrón Electoral o no se cuente con las huellas dactilares, deberán presentar alguno de los documentos de identificación con fotografía siguientes:

1. Cartilla del Servicio Militar Nacional.
2. Pasaporte.
3. Cédula profesional.
4. Licencia o permiso para conducir.
5. Credenciales de identificación laboral:
 - 5.1 De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal.
 - 5.2. De servidores públicos de los sectores central, y paraestatal, así como de organismos autónomos constitucionales, Poder Legislativo y Poder Judicial, a nivel federal o local.
 - 5.3. De la iniciativa privada, siempre que cuenten con denominación o razón social y Registro Federal de Contribuyentes de la empresa, nombre y firma del patrón o su representante y nombre de la o el ciudadano tal como aparece en el Acta de Nacimiento.
 - 5.4. De escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).
6. Credenciales de Identificación como usuarias(os) o derechohabientes de los siguientes servicios:
 - 6.1. De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal (no se incluye el carnet de citas médicas, ni otro tipo de constancias o pólizas de seguros médicos).
 - 6.2. Expedidas por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA.
 - 6.3. Expedidas por las autoridades con reconocimiento oficial, excepto la tarjeta postal.
 - 6.4. Credenciales expedidas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
 - 6.5. Identidad marítima y/o libreta de mar.
7. Credencial para Votar. En el caso de que ésta no sea vigente y el trámite a realizar sea reemplazo de la Credencial para Votar por pérdida de vigencia, o un trámite derivado de éste, con excepción de la corrección de datos personales, se aceptará previa verificación del registro de la o el ciudadano en la base de datos de bajas por pérdida de vigencia.
8. Carta o certificado de naturalización.
9. Certificado de Nacionalidad Mexicana.
10. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por naturalización.
11. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por nacimiento.
12. Matrícula consular.
13. Constancia de inscripción al Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores, se aceptará previa verificación del registro de la o el ciudadano con una vigencia máxima de seis meses después de haber sido expedida.

14. Documentos expedidos por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA tales como:
 - 14.1. Título profesional.
 - 14.2. Constancias de estudios con fotografía.
 - 14.3. Certificado de estudios.
 - 14.4. Diploma de estudios.
 - 14.5. Carta de Pasante.
 - 14.6. Certificado de competencia laboral.
15. Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.
16. Licencia de Conducir Digital (presentar licencia digital y una impresión de la imagen de la pantalla).

En el caso de que la ciudadana o ciudadano residente en territorio nacional no cuente con alguno de los documentos de identificación con fotografía señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Las o los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para, tal efecto, apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

Para la o el ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y presente testigos para suplir la falta del documento con fotografía, al menos uno de éstos debe ser familiar.

Cuando se trate de un trámite de corrección de datos personales, derivado de un cambio sexo-générico (nombre y/o sexo), la o el ciudadano puede presentar la Credencial para Votar que contiene los datos del registro que se encuentra en el Padrón Electoral.

En caso de utilizar traductor(a) de lengua indígena, se deberá asentar el nombre de la o el traductor en el acta testimonial.

Los medios de identificación con fotografía que presenten las ciudadanas y ciudadanos deberán ser originales y vigentes, o con una fecha de expedición no mayor a 10 años cuando no tengan vigencia, y que se haya obtenido al haber cumplido al menos los 15 años, a excepción de los documentos identificados en los numerales 1, 3 o 4 cuando sea permanente, 6.4, 7, 14.1, que serán aceptados independientemente de la fecha de expedición. Para el caso de haberlo obtenido al cumplir los 15 años, no aplica para los numerales 2 y 14.3 cuando se trate de un certificado a nivel secundaria, del presente apartado.

Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento son:

- Nombre del ciudadano tal y como aparece en el acta de nacimiento o documento de identidad.
- Número de folio.
- Entidad federativa.
- Municipio o alcaldía de expedición.
- Institución que lo expide.

- Funcionaria o funcionario que autoriza.
- Fecha de expedición.

C. Comprobante de domicilio.

III.- Para los trámites de inscripción, reincorporación o de actualización al Padrón Electoral, con excepción al de reposición y reemplazo de la credencial, que no implique otro tipo de trámite, las ciudadanas y ciudadanos deberán presentar un comprobante de domicilio original, de entre los siguientes:

1. Recibos de pago de impuestos y/o servicios públicos:
 - 1.1. Recibo de pago de impuesto predial.
 - 1.2. Recibo de pago de luz.
 - 1.3. Recibo de pago de agua.
2. Recibos de pago de servicios privados.
 - 2.1. Recibo de pago de teléfono.
 - 2.2. Recibo de pago de señal de televisión.
 - 2.3. Recibo de pago de gas.
3. Estados de cuenta de servicios privados y/o públicos:
 - 3.1. Bancarios.
 - 3.2. De tiendas departamentales.
 - 3.3. De crédito hipotecario.
 - 3.4. Del Sistema de Ahorro para el Retiro.
4. Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria.
5. Contrato de arrendamiento, en este supuesto deberá presentar el recibo de pago correspondiente.
6. Contrato de servicio público de agua potable.
7. Constancia de número oficial
8. Certificado de Inscripción al Registro Público de la Propiedad.

Se aceptarán los comprobantes de pago de luz, agua, TV de paga, teléfono e internet de forma individual o como servicios integrados, así como los estados de cuenta bancarios y tiendas departamentales impresos vía internet, de aquellas instituciones en las que se compruebe que cuentan con al menos el uso de un usuario y contraseña como mecanismos de seguridad para

tener acceso a dichos documentos en formato electrónico, a excepción de los Ticket que no cuenten con nombre y RFC de la institución que lo emite, número de folio, fecha, hora y lugar de expedición y nombre completo de la o el titular del servicio.

En caso de que la ciudadana o ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberán estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o alcaldía y otro de la misma entidad federativa o alguna entidad colindante. Las o los testigos deberán de identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su Credencial para Votar, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, la cual será digitalizada conforme al procedimiento que para tal efecto apruebe esta Comisión Nacional de Vigilancia, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

Para la ciudadana o ciudadano que exhiba un acta de nacimiento extemporánea y además presente testigos para suplir la falta del comprobante de domicilio, al menos uno de éstos debe ser familiar.

En caso de utilizar traductor o traductora de lengua indígena, se deberá asentar el nombre en el acta testimonial.

Los comprobantes de domicilio que las y los ciudadanos presenten al momento de realizar su trámite deberán ser originales y con una fecha de expedición no mayor a 3 meses; con excepción del recibo de pago del impuesto predial, contrato de arrendamiento y del recibo de pago de agua, cuando el pago sea anual, los cuales, podrán tener una vigencia de hasta de 1 año, para el caso de la copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria, se admitirá, independientemente de la fecha de expedición. No será necesario que dichos comprobantes se encuentren a nombre de la ciudadana o ciudadano.

En el caso de los comprobantes cuyos datos del domicilio aparezcan incompletos o no coincidan en su totalidad, éstos se podrán aceptar siempre y cuando al menos contengan los datos de calle (parcial), número, localidad y entidad, además de que el domicilio se encuentre registrado en la base de datos cartográfica del Registro Federal de Electores.

Finalmente, se exentará de presentar el comprobante de domicilio, a las ciudadanas y ciudadanos en situación de calle que acrediten tener ese carácter, mediante el Procedimiento para la Expedición de la Credencial para Votar a Ciudadanos en Situación de Calle que haya emitido para tal efecto la Comisión Nacional de Vigilancia.

- IV.** Las y los ciudadanos que acudan a recoger su Credencial para Votar, se identificarán con alguna de sus huellas dactilares. En caso de no contar con huella dactilar o si existieran fallas en los dispositivos, las y los ciudadanos se identificarán mediante la fotografía de la nueva Credencial para Votar, de acuerdo con el procedimiento que determine la Comisión Nacional de Vigilancia.

Los datos específicos que deben estar contenidos en el documento son:

- Número de folio.
- Entidad federativa.
- Municipio o alcaldía de expedición.
- Institución que lo expide.
- Funcionaria o funcionario que autoriza (opcional).
- Fecha de expedición.

- b) La JLE de la entidad debe cumplir con las declaraciones acerca del servicio que ofrece, definidas en la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 41 Apartado B de la Base V** y en la **LGIFE**.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.

8.2.3.1 La JLE de la entidad se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para el servicio que se ofrece en los Módulos de Atención Ciudadana de acuerdo con lo establecido en las **Estrategias Operativas de cada una de las campañas de actualización**, así mismo, se lleva a cabo la revisión de la documentación por medio de los **Procesos Sustantivos de Entrevista y Trámite** vigentes, para incluir:

- a) Los requisitos definidos por las **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana** vigentes, en donde se incluyen los requisitos para las actividades de la entrega de la CPV, y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos especificados por la JLE de la entidad, los cuales están establecidos en cada Proceso Sustantivo.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio que están establecidos en las **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana** vigentes.
- d) La JLE de la entidad, a través de las actividades plasmadas en cada **Proceso Sustantivo** y realizadas por el personal involucrado, se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos o cualquier documento que haya considerado conveniente y los expresados previamente.

El personal involucrado en el servicio confirma los requisitos a la ciudadanía antes de la aceptación por el medio de comunicación conveniente.

8.2.3.2 La JLE de la entidad conserva la información documentada cuando sea aplicable y de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para el servicio.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.

La JLE de la entidad a través de los medios de comunicación institucionales le informa a los **Dueños de los Procesos Sustantivos** los cambios en los requisitos para el trámite de la CPV, para que se aseguren de su correcta aplicación; la información documentada pertinente es modificada por la Dirección de Operación y Seguimiento y por medio de capacitaciones a las personas pertinentes, se asegura que sean conscientes de los requisitos modificados en los procesos involucrados.

8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio.

Ver apartado **4.3.1** de este manual.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

La JLE de la entidad a través, del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigente, se asegura que los productos y/o servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos.

Se determinan en dicho proceso, los controles que aplican al producto y/o servicio suministrado externamente cuando:

- a) El producto y servicio del proveedor externo que estén destinados a incorporarse dentro del propio servicio de la entidad.
- b) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la entidad.

Así mismo, se determina y se aplica en dicho proceso los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar el producto y/o servicios de acuerdo con los requisitos.

La JLE de la entidad conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja en las evaluaciones que se realizan mediante la aplicación del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigente.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

La JLE de la entidad se asegura que el servicio suministrado externamente no afecte de manera adversa la atención de los **MAC** para entregar la **CPV**.

La **entidad** a través, del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigente:

- a) Se asegura de que los servicios suministrados externamente permanecen dentro del control del **SGC**.
- b) Define los controles que pretende aplicar al proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración:
 - 1. El impacto potencial del servicio suministrado externamente en la capacidad de los **Módulos de Atención Ciudadana** de cumplir regularmente los requisitos de la ciudadanía, los legales y reglamentarios aplicables.
 - 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) El tipo de verificación u otras actividades necesarias para asegurarse del servicio suministrado externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La entidad comunica a los proveedores externos sus requisitos por medio de la **Solicitud de bienes y servicios** y el **Anexo Técnico** o en su caso el medio establecido por la **Coordinación Administrativa** de la JLE de la entidad para:

- a) Los servicios por proporcionar.

- b) La aprobación de:
 - 1) Productos y/o servicios.
 - 2) Métodos y equipos.
 - 3) La liberación de productos y/o servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la entidad.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo es aplicado por parte del dueño del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios**.
- f) Las actividades de verificación o validación que se lleven a cabo en las instalaciones del Proveedor, que estén dentro del alcance del SGC, se verificarán por parte del dueño del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios**.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

La JLE de la entidad mantiene la provisión del servicio bajo condiciones controladas, a través, de los **Procesos Sustantivos de Trámite, Transferencia de la Información y Conciliación de Credenciales para Votar** de los Módulos de Atención Ciudadana aplicando las **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomos I, II y III**, con puntos de control que permiten identificar de forma intermedia y durante todos los pasos del proceso, la validación de las actividades como parte de un seguimiento y medición, con la finalidad de otorgar confiabilidad durante todo el proceso.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) Las características del servicio a prestar, o las actividades a desempeñar.
 - 2) Los resultados a alcanzar.

La disponibilidad de las mediciones adecuadas.

- a) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos, y los criterios de aceptación para la prestación del servicio.
- b) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.
- c) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- d) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La JLE de la entidad utiliza los medios apropiados establecidos en los **Procesos Sustantivos de Trámite, Transferencia de la Información y Conciliación de Credenciales para Votar e Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomos I, II, y III** vigentes para identificar las salidas y asegurar la conformidad del **Proceso de Entrega de la Credencial para Votar**.

La entidad identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio establecido en los procesos antes señalados e **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana** vigentes.

La entidad controla la identificación de las salidas en cada **Proceso Sustantivo** y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad del servicio.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.

La entidad a través, de lo dispuesto por la **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, así como la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**, registra la información de las partes interesadas correspondientes en los sistemas de información internos, así mismo, los avisos de privacidad y confidencialidad de la información son publicados en la página de internet www.ine.mx del propio Instituto.

8.5.4 Preservación.

La entidad preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse que la **CPV** este de conformidad con los requisitos establecidos, a través, del **Proceso de Conciliación de Credenciales para Votar** para el almacenaje y ubicación de la **CPV** de acuerdo con lo estipulado en las **Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo II** vigente.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

La entidad cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas en el servicio de cada **Proceso Sustantivo e Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana** vigentes.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega de la **CPV** se consideran:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios en la integración de la Lista Nominal.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a la **CPV**: ser excluido indebidamente de la Lista Nominal.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de la **CPV**, tiene una **vigencia de 10 años**.
- d) Los requisitos de la ciudadanía garantizando sus derechos políticos electorales y de identidad.
- e) La retroalimentación de la ciudadanía.

8.5.6 Control de los cambios.

La JLE de la entidad revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurar la continuidad y conformidad con los requisitos.

La JLE de la entidad a través de los medios de comunicación institucionales le informa a los **Dueños de los Procesos Sustantivos** los cambios para la prestación del servicio, para que se aseguren de su correcta aplicación; la información documentada pertinente es modificada por la Dirección de Operación y Seguimiento y por medio de capacitaciones a las personas pertinentes, se asegura que sean conscientes de dichos cambios en los procesos involucrados.

8.6 Liberación de los productos y/o servicios.

La JLE de la entidad realiza las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos del servicio, a través del **Proceso de Entrega de la Credencial para Votar e Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Tomo II** vigentes.

La liberación de la CPV a la ciudadanía no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, al menos que sea aprobado de otra manera por el responsable del proceso involucrado.

La entidad conserva la información documentada sobre la liberación de la **CPV**.

La información documentada incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 La entidad se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen de acuerdo con lo estipulado en las **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Entrega de la Credencial, Tomo II** en el apartado **Causas de no entrega de la CPV**, vigente, la cual menciona que, durante el procedimiento de entrega de la CPV, se pueden presentar situaciones que impiden su entrega, ya sea por una **Corrección de datos personales** o una **Solicitud de reimpresión**.

Cada proceso sustantivo mantiene puntos de control que permiten identificar de forma inmediata y durante todos los pasos del proceso la validación de las actividades como parte de un seguimiento y medición, el cual se lleva a cabo por el SIIRFE-MAC para otorgar confiabilidad durante todo el proceso y de esta manera asegurar que cada salida sea conforme con sus requisitos.

8.7.2 La JLE de la entidad conserva la información documentada con base en las **Instrucciones de trabajo para la operación del Módulo de Atención Ciudadana, Entrega de la Credencial, Tomo II**, en el apartado **Causas de no entrega de la CPV** vigentes que:

- a) Describa la no conformidad.
- b) Describa las acciones tomadas.
- c) Describa todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

La **Alta Dirección** en conjunto con los Coordinadores del SGC y responsables de procesos involucrados en cada situación, determinan:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Con base en lo establecido en el **Tablero de Control de Indicadores** y en las **Instrucciones de Trabajo para el llenado del Tablero de Indicadores de los Procesos Sustantivos y de los Objetivos de la Calidad**, se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC conservando evidencia documental.

9.1.2 Satisfacción del Cliente.

La JLE de la entidad, a través del objetivo de la calidad “**Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana**” realiza el seguimiento de las percepciones de la ciudadanía y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Los métodos para la aplicación de encuestas en los Módulos de Atención Ciudadana para obtener la información son mediante el uso de los medios electrónicos e impresos disponibles.

9.1.3 Análisis y evaluación.

La JLE de la entidad analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición. Dichos análisis se encuentran concentrados en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente y se documentan los acuerdos y/o conclusiones en la **Minuta de Revisión al SGC**.

Dichos resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- a) La conformidad del servicio ofrecido.
- b) El grado de satisfacción de la ciudadanía.
- c) El desempeño y la eficacia del **SGC**.
- d) La planificación contra la eficacia de la implementación.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades determinadas en los procesos y en la **Matriz de Contexto del Plan Estratégico de la Entidad** que se encuentran declarados en el **SGC**.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el **SGC**.

9.2 Auditoría interna.

La entidad con base en lo establecido en la **Norma ISO 19011:2018** versión vigente, da cumplimiento a los requisitos 9.2.1 y 9.2.2 de la **Norma ISO 9001:2015** a través del **Procedimiento de Auditorías Internas** vigente.

Véase la **Norma ISO 19011:2018** a modo de orientación.

9.3 Revisión por la Dirección.

La JLE de la entidad por medio de la **Minuta de Revisión al SGC** lleva a cabo revisiones del SGC conforme al **Calendario de Revisión al SGC, Auditorías y Comité de la Calidad** vigente.

10. MEJORA

10.1 Generalidades.

La JLE de la entidad determina y selecciona las oportunidades de mejora derivado de la Revisión por la Dirección al **SGC**, e implementa cualquier acción necesaria para mejorar el SGC, de acuerdo con el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

Las mejoras incluyen:

- a) Mejora en el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

Cuando las acciones sean clasificadas para su solución como correcciones y acciones correctivas, deben ser analizadas e implementadas con base en lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

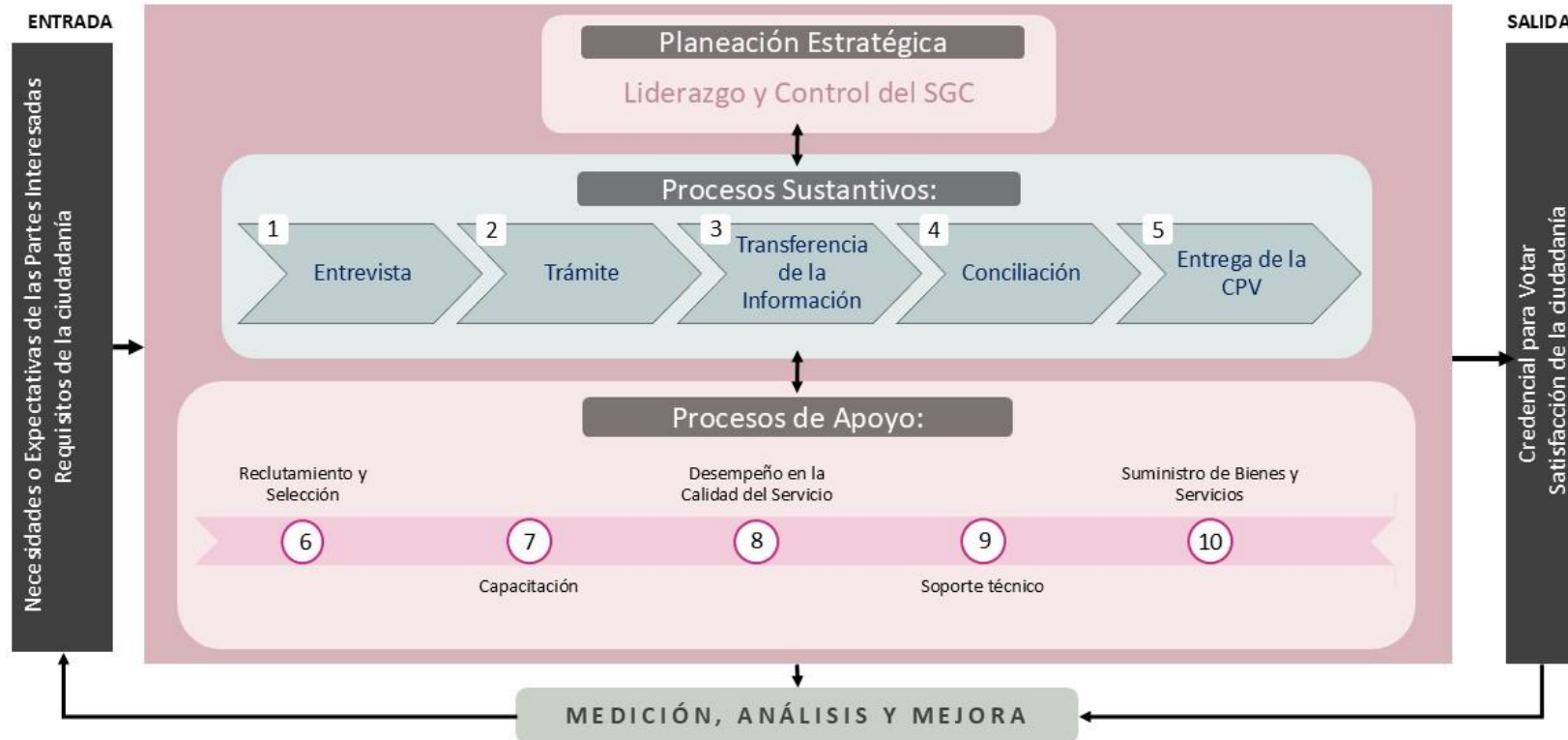
La JLE de la entidad, con base en lo establecido en la **Norma ISO 9001:2015** en los apartados **10.2.1** y **10.2.2**, cumple con estos requisitos, a través de la aplicación de la **Cédula de No Conformidad** y el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigentes cuando se presente una no conformidad o acción correctiva.

10.3 Mejora continua.

La JLE de la entidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la Alta Dirección, para determinar oportunidades de mejora que deben considerarse, así mismo, la información de las mejoras se debe registrar en el **Plan de Cambios y Mejoras SGC** vigente.

ANEXOS

ANEXO 1 Mapa General del SGC.



ANEXO 2 Matriz de Responsabilidades del SGC

Instrucciones:

- 1.- Validar puesto y proceso con cada requisito de la norma ISO 9001:2015 para asegurar su cumplimiento.
- 2.- "R" si es Responsable del Requisito o una "C" si conoce el requisito.

Responsable	Alta Dirección				Coordinadores del SGC	Procesos de Apoyo					Proceso Sustantivo						
	VEJL	VSJL	VRFEJL	CA		Reclutamiento y Selección	Capacitación	Desempeño en la Calidad del Servicio	Soporte Técnico	Suministro de Bienes y Servicios	Entrevista	Trámite	Transferencia	Conciliación	Entrega de la CPV		
Requisito de la Norma ISO 9001:2015																	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																	
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
5. LIDERAZGO																	
5.1.1	Generalidades	R	R	R	R	C											
5.1.2	Enfoque al Cliente	R	R	R	R	C											
5.2. POLÍTICA																	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	R	R	R	R	C											
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6. PLANIFICACIÓN																	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
6.2	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.3	Planificación de los cambios	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7. APOYO																	
7.1	Recursos	C	C	C	C						R						
7.1.2	Personas	C	C	C	C		R										
7.1.3	Infraestructura	C	C	C	C					R	R						
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	No aplicable															
7.1.6	Conocimientos de la Organización	R	R	R	R			R									
7.2	Competencia	R	R	R	R				R								
7.3	Toma de conciencia	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.4	Comunicación	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.5	Información documentada	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

Instrucciones:

- 1.- Validar puesto y proceso con cada requisito de la norma ISO 9001:2015 para asegurar su cumplimiento.
- 2.- "R" si es Responsable del Requisito o una "C" si conoce el requisito.

Responsable	Alta Dirección				Coordinadores del SGC	Procesos de Apoyo					Proceso Sustantivo					
	VEJL	VSJL	VRFEJL	CA		Reclutamiento y Selección	Capacitación	Desempeño en la Calidad del Servicio	Soporte Técnico	Suministro de Bienes y Servicios	Entrevista	Trámite	Transparencia	Conciliación	Entrega de la CPV	
Requisito de la Norma ISO 9001:2015																
8. OPERACIÓN																
8.1	Planificación y control operacional	C/R	C/R	C/R	C/R	C						R	R	R	R	R
8.2. Requisitos para los productos y servicios																
8.2.1	Comunicación con el Cliente	C/R	C/R	C/R	C/R	C						R				
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R							R				
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R							R				
8.2.4	Cambios en los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R							R				
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplicable														
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente																
8.4.1	Generalidades	C	C	C	C							R				
8.4.2	Tipo y alcance del control	C	C	C	C							R				
8.4.3	Información para los Proveedores externos	C	C	C	C							R				
8.5. Producción y provisión del servicio																
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	C	C	C	C							R				
8.5.2	Identificación y trazabilidad	C	C	C	C							R	R			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos	C	C	C	C							R	R			
8.5.4	Preservación	C	C	C	C										R	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	C	C	C	C											R
8.5.6	Control de los cambios	C	C	C	C							R	R	R	R	
8.6	Liberación de los productos y servicios	C	C	C	C											R
8.7	Control de las salidas no conformes	C	C	C	C										R	R
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO																
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.1.2	Satisfacción del Cliente	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	R	R	R	R	R
9.1.3	Análisis y evaluación	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.2	Auditoría interna	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9.3	Revisión por la Dirección	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9.3.2	Entradas de la revisión por la Dirección	R	R	R	R	C										
9.3.3	Salidas de la revisión por la Dirección	R	R	R	R	C										
10. MEJORA																
10.1	Generalidades	C	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.2	No conformidad y acción correctiva	C	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.3	Mejora continua	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

ANEXO 3**Política de la Calidad**

En el Instituto Nacional Electoral INE, **estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su credencial para votar, desde la entrevista hasta la entrega de la credencial para votar**, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

ANEXO 4**Objetivos de la Calidad.**

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.**

Indicador: Porcentaje de trámites realizados.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Total de trámites realizados por campaña}}{\text{Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña}} \right) \times 100$$

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 vigente.**

Indicador: Avance de Módulos de Atención Ciudadana fijos con modelo institucional.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad}}{\text{Total de MAC fijos en la entidad}} \right) \times 100$$

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

Indicador: Mantenimiento de Módulos de Atención Ciudadana fijos con modelo institucional.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Mantenimientos logrados}}{\text{Mantenimientos requeridos}} \right) \times 100$$

4. **Proporcionar atención a domicilio en un 100%, acorde con lo que establece el artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.**

Indicador: Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \right) \times 100$$

5. Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

Indicador: Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.

Fórmula: Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana.

CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2022	Se realiza el cambio de versión del documento por actualización del SIIRFE-MAC a la versión 6.6
6.6	Septiembre 2023	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención septiembre 2023.
6.6	Agosto 2024	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención agosto 2024

