

Oficio INE / COC / 0485 / 2025

Ciudad de México, 15 de abril de 2025

**Asunto:** Objetivos de la calidad del SGC

**CC. Vocales Ejecutivas y Vocales Ejecutivos  
de las Juntas Locales Ejecutivas  
P r e s e n t e s**

**At'n: Vocales del Registro Federal de Electores**

En el marco del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), les comparto los **Objetivos de la Calidad, (anexo 1)**, los cuales son fundamentales para evaluar nuestro desempeño y asegurar que estamos alineados con la normatividad del Instituto Nacional Electoral y los estándares de la Norma Internacional ISO 9001 vigente.

Asimismo, les adjunto la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana (anexo 2)**, misma que debe actualizarse en la aplicación de **Google Forms** conforme a la estructura actual. La encuesta se tiene que aplicar en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) a partir del **02 de mayo del presente año**.

Es importante contar con su valioso apoyo, para que en los MAC se priorice la aplicación de la encuesta, invitando a la ciudadanía a escanear el código QR, **(anexo 3)**, con el fin de disminuir el uso de papel.

Se adjunta cartel de Política y Objetivos de la Calidad **(Formato PDF)**

Sin otro particular, les envío un cordial saludo.

**A t e n t a m e n t e**

**Ing. Jesús Ojeda Luna  
Coordinador**

C.c.e. Lic. **Alejandro Sosa Durán**. – Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores. – Presente.

C.c.e. Mtro. **Leobardo Javier Mendoza Castillo**.- Director de Operación y Seguimiento...- Presente.

*“Este documento ha sido firmado electrónicamente de conformidad con el artículo 22 del Reglamento para el uso y operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.”*

Referencia: S/R

JOL/rss

## ANEXO 1

### 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 fijos con modelo institucional**

**Fórmula:**

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

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 MACS 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

Cálculo:

*Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana*

**ANEXO 2**

**Encuesta de Satisfacción Ciudadana**



Módulo de atención: \_\_\_\_\_

**Encuesta de satisfacción del Servicio**

Su opinión es muy importante para nosotros.  
Por favor conteste las preguntas para mejorar nuestro servicio.

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
La información proporcionada por los funcionarios para realizar su trámite fue:	<input type="radio"/>				
El servicio proporcionado por los funcionarios fue:	<input type="radio"/>				
Las instalaciones al interior del módulo son:	<input type="radio"/>				
El tiempo invertido para realizar su trámite fue:	<input type="radio"/>				

**Gracias por su tiempo**

ANEXO 3

Código QR



**¡SU OPINIÓN ES IMPORTANTE!**

<Colocar código QR de la entidad>

ESCANEA EL CÓDIGO QR

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

 800 433 2000  
Para mayor información  
Visita  
ine.mx

 /inetelmx

 @INETelMX

 **INE**  
Instituto Nacional Electoral  
Módulo de Atención Ciudadana

 ISO  
9001:2015  
Certificado de la Comisión Nacional de Certificación

