	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha	31/01/2024	Coordinadores	Sandra Olivia Villafaña Terán María Dolores Susana Ortiz Sánchez Anita Colín García Virginia Sánchez Díaz Ricardo Cuevas Juárez Rebeca Esperanza Toledo Ménez Cinthia Vianney Valtierra Romero Gaspar Cervantes Pérez Marco Antonio González Palacios Rafael Martínez Iturbe		
Hora de Inicio	13:00	Lugar	Sala de sesiones de la JLE del INE EDOMEX		
Hora de Terminación	15:00	No. de Minuta	RD-02	Nombre de la Minuta	Revisión por la Dirección

ASUNTOS TRATADOS


ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. La satisfacción del ciudadano (cliente) y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6. Los resultados de las auditorías;
 - 7. El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1 de la Norma ISO 9001:2015).
- f) Las oportunidades de mejora;

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC

a) EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
RD-01	Alta Dirección	RD-02

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan estratégico 09/12/2022 ejercicio 2022-2023	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan estratégico 10/12/2023 ejercicio 2023-2024

c) **LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:**

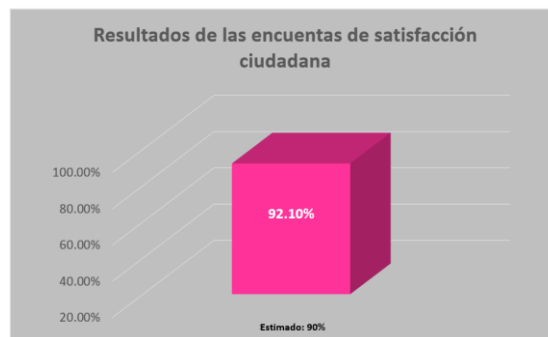
1. **LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.**

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	Se aplicaron un total de 89,519 encuestas de los meses de septiembre-diciembre de 2023. (Resultado General 92.1) Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 6"


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	<i>Ver Informe de resultados evaluación del clima organizacional</i>

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

Resultado de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía



Con base en el objetivo 6 el estimado es del 80% para la aplicación de las encuestas de satisfacción

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ciudadana en relación con los trámites aplicados, podemos observar que la participación por parte de la ciudadanía es muy favorable en los meses de septiembre-diciembre de 2023.

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

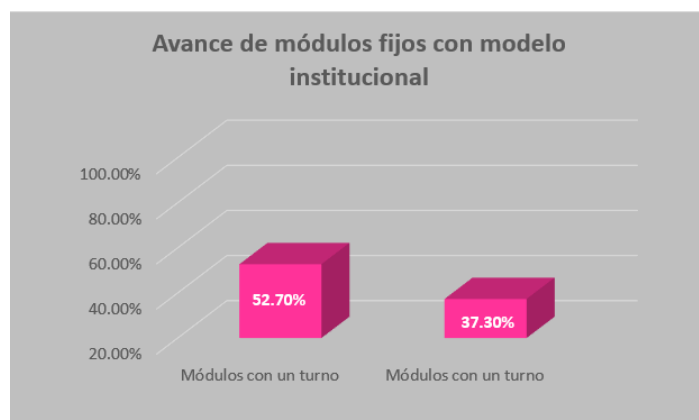
OBJETIVO 1: Actualizar el Padrón Electoral en la entidad mediante la captación de solicitudes de credencial requeridas por la ciudadanía en los Módulos de Atención Ciudadana instalados en la entidad.

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de los Objetivos de la Calidad	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	Resultados del Tablero de los Objetivos de la Calidad CAI 2023-2024, se muestra a continuación:




En el Indicador a) % de trámites realizados, se ha logrado la meta establecida del 80%, de igual manera el indicador b) % de reemplazo de credenciales no vigentes.

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



Podemos observar en el gráfico que, los porcentajes alcanzan la meta establecida tanto para módulos con un turno como para módulos con doble turno. Estimado: % de atención entre 68%-100% Alto y 34%-67% medio.

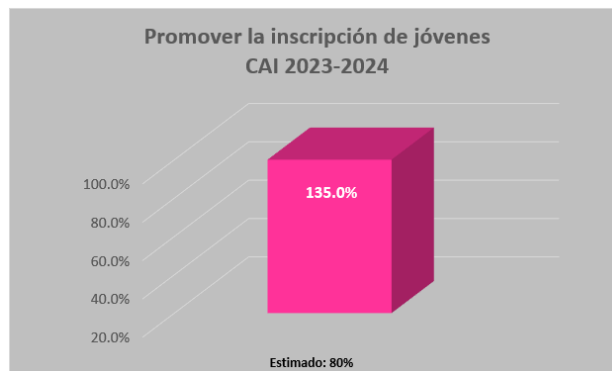
	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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



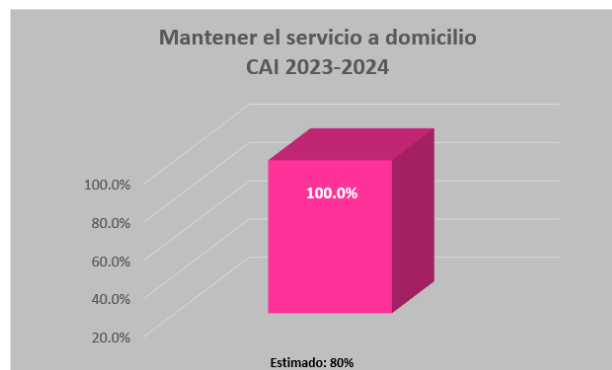
El servicio en los Módulos de Atención Ciudadana se está brindando todos los días como está estipulado en el Directorio de Módulos 2023. Se está cumpliendo con el estimado del 80%

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




Se observa un porcentaje del 100%, se cumple con el estimado del 80%.

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



Este objetivo se encuentra en un cumplimiento del 100% debido a que conforme son solicitados los trámites por artículo 141 a estos se les brinda la atención.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OBJETIVO 5: Conocer la opinión 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.

3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS;

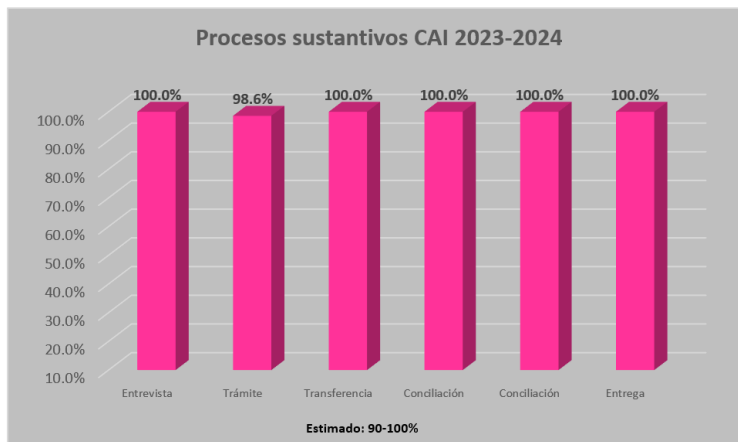
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de Indicadores de los Procesos Sustantivos y de Apoyo CAI 2023-2024.	Alta Dirección y Comité de la Calidad	Resultados del Tablero de Indicadores de los Procesos Sustantivos y de Apoyo CAI 2023-2024, se muestran a continuación:

Proceso sustantivo	Indicador
Entrevista	Efectividad de la entrevista
Trámite	Trámites exitosos efectivos
Transferencia de la Información	Transacciones exitosas
Conciliación de CPV	Credenciales disponibles para entrega
Entrega de CPV	Efectividad de entrega de CPV en MAC.


Panel de Control Distrital de los Indicadores de los Procesos Sustantivos.

*El cumplimiento de cada proceso en los 40 Distritos de la Entidad de EDOMEX se encuentra favorable ya que se está cumpliendo con el estimado por proceso que se encuentra entre el 90 y 100% **ver Tablero de indicadores de los procesos sustantivos***

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

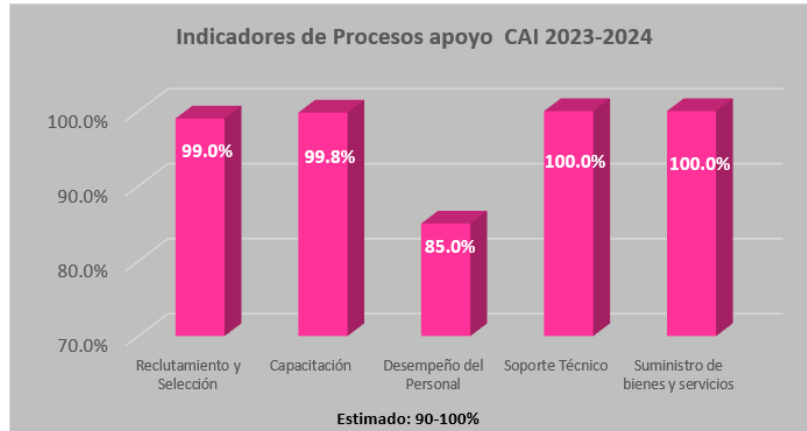


Con el resultado de estos porcentajes podemos determinar que los procesos sustantivos están siendo eficaces durante el cierre de la CAI 2023-2024.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Cumplimiento de los procesos de apoyo
ver Tablero de indicadores de los procesos de apoyo

A continuación, se muestran los resultados de los Indicadores de los Procesos de Apoyo de forma gráfica.



Podemos observar que los procesos de apoyo: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desempeño del Personal, Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios, se están desempeñando de forma eficaz

4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Reporte de Auditoría externa realizada el mes de octubre del 2023.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	El Auditor Externo no detectó no conformidades o acciones correctivas.

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad con la totalidad de actividades descritas en el plan de mantenimiento.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección	Se otorgo la certificación al SGC

6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Informe de auditoría externa etapa I y etapa II.	Revisión de los Resultados de la Auditoría Externa por la Alta Dirección.	Se recibieron 6 Oportunidades de mejoras mismas que se atendieron las observaciones utilizando la herramienta de 5 ¿por qué? Planes de cambios y mejoras.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Evaluación de los proveedores. (SIGA)	Alta Dirección y Coordinadores del SGC.	Resultado de la evaluación a los proveedores.

d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan de implementación.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC.	Recursos necesarios para la Implementación del SGC

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
Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras.	Comité de la Calidad, Coordinadores del SGC.	Planes de mejora: PCM-EDOMEX-2023-02 PCM-EDOMEX-2023-03 PCM-EDOMEX-2023-04 PCM-EDOMEX-2023-05 PCM-EDOMEX-2023-06 PCM-EDOMEX-2023-07

f) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Revisión del Reporte de la Auditoría Externa y Oportunidades de Mejora con la atención de las observaciones.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	Se identificaron seis oportunidades de mejora en la auditoría externa: PCM-EDOMEX-2023-02 PCM-EDOMEX-2023-03 PCM-EDOMEX-2023-04 PCM-EDOMEX-2023-05 PCM-EDOMEX-2023-06 PCM-EDOMEX-2023-07 Seguimiento al plan de acción y Reporte de seguimiento de acciones y mejoras.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Derivado del cambio de régimen del personal de módulos de atención ciudadana a plaza presupuestal los procesos de reclutamiento y selección de personal se aplicarán solamente para personal eventual de reforzamiento en la Campaña Anual Intensa. Se espera instrucciones de la alta dirección para la aplicación de los criterios de contratación y evaluación de ese personal.	Alta Dirección	31/01/2024	31/07/2024	En proceso

CONCLUSIONES:

Habiendo analizado la información de entrada para la presente Revisión por la Dirección, puede observarse que el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de EDOMEX se encuentra funcionando de manera eficaz, cumpliendo con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Para seguir fortaleciendo el Sistema en la Entidad y los proceso que intervienen (Estratégico, Sustantivo y de Apoyo), es conveniente dar seguimiento a los Acuerdos y Compromisos detallados en esta Minuta de Revisión.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL EDOMEX 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	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez	
	Mtro. Óscar Alberto Ciprián Nieto	
	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	
	Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero	
Coordinadores del SGC	Sandra Olivia Villafaña Terán	
	María Dolores Susana Ortiz Sánchez	
	Anita Colín García	
	Virginia Sánchez Díaz	
	Ricardo Cuevas Juárez	
	Rebeca Esperanza Toledo Ménez	
	Cinthia Vianney Valtierra Romero	
	Gaspar Cervantes Pérez	
	Marco Antonio González Palacios	
Auditores Líderes	Mario Gallardo López	
	Rafael Martínez Iturbe	

