	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

<b>Fecha</b>	02/09/2024	<b>Coordinadores</b>	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		
<b>Hora de Inicio</b>	10:00 hrs	<b>Lugar</b>	Sala de sesiones de la JLE del INE EDOMEXICO		
<b>Hora de Terminación</b>	12:00 hrs	<b>No. de Minuta</b>	RD-03	<b>Nombre de la Minuta</b>	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
RD-01 31/01/2024	Alta dirección	RD-03

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

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

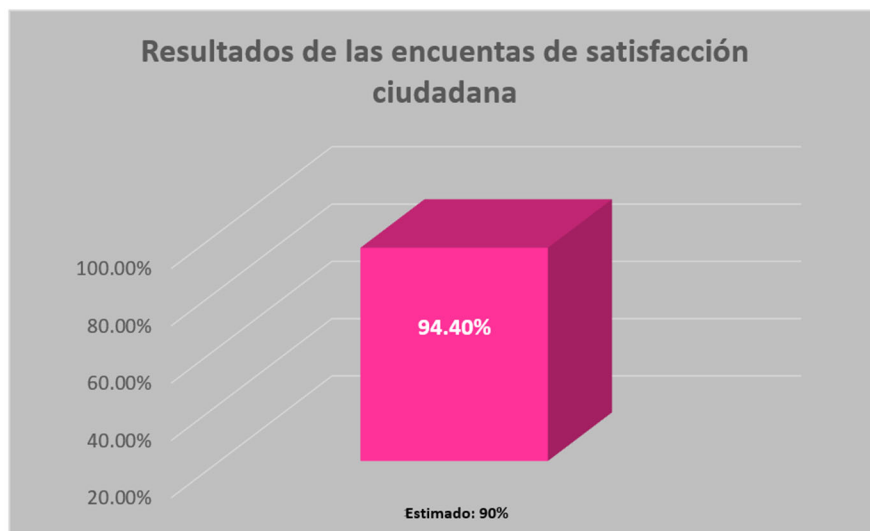
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan estratégico 09/12/2022 ejercicio 2022-2023	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan estratégico 10/12/2023 ejercicio 2023-2024

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.**

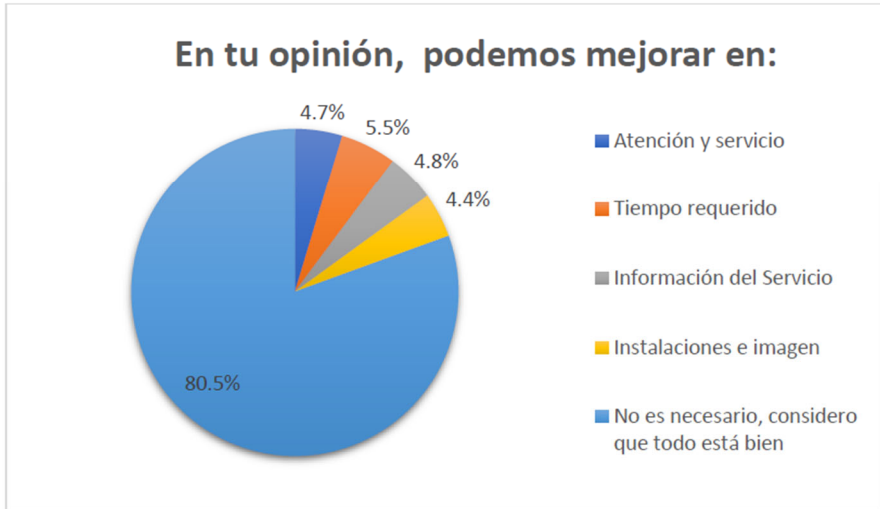
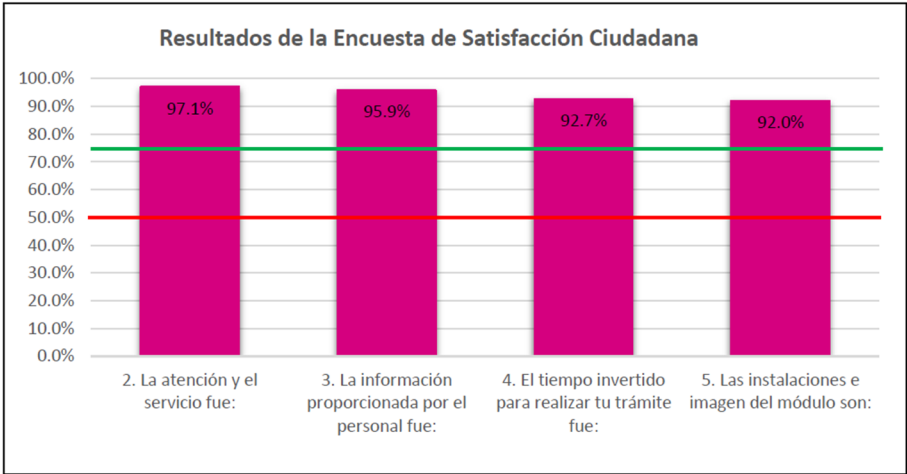
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Informe de Satisfacción a la Ciudadanía	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 8,847 encuestas de los meses de enero-abril de 2024 ( <b>Resultado General 94.4</b> ) Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 5".

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



Con base en el objetivo 5 el estimado es del 90% para la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana en relación con los trámites aplicados, podemos observar que la participación por parte de la ciudadanía es muy favorable en los meses de enero-abril de 2024.

**Resultado de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía al 30 de abril del 2024.**



ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Encuesta de Clima Organizacional 24 al 29 de junio	Alta dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Encuestas aplicadas 802, Resultado General 78.6% Bueno

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

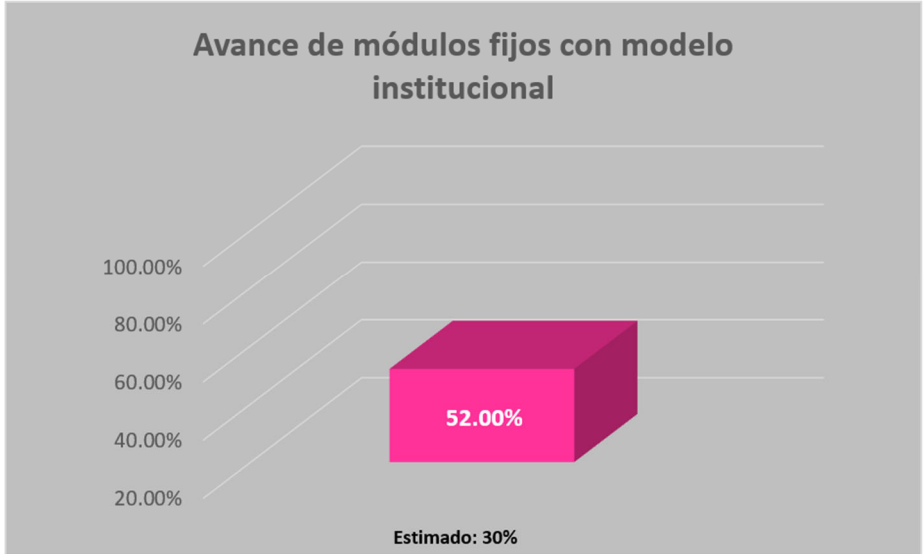
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad <b>CAP-2024</b> , Se muestra a continuación:

**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.



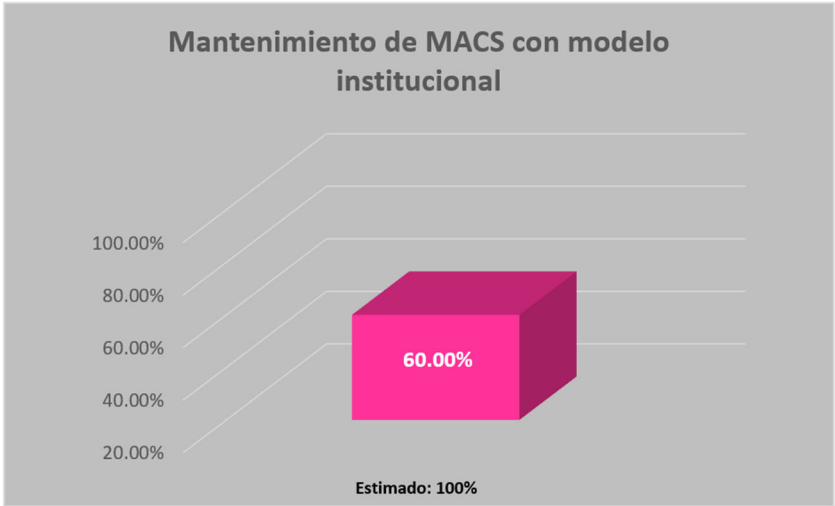
*En el Indicador de trámites realizados, se ha logrado la meta establecida del 90%*

**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.



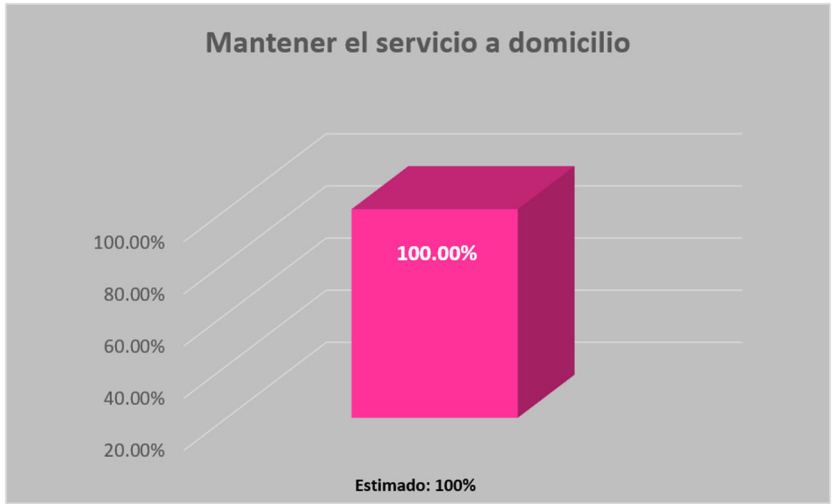
*Podemos observar en el gráfico que, el porcentaje alcanza la meta establecida con un 52% de avance.*

**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.



*Se tiene un avance del 60% con respecto a lo estimado, estando pendiente módulos por concluir el mantenimiento.*


**OBJETIVO 4:** Mantener el servicio a domicilio, acorde con 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.*

**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.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

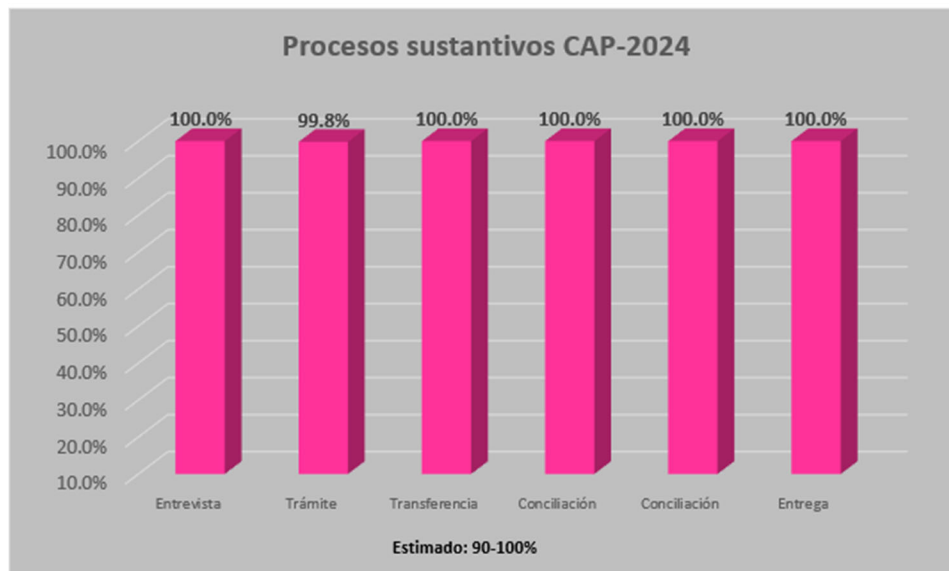
### 3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS;

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
<b>Entrevista</b>	Efectividad de la entrevista
<b>Trámite</b>	Trámites exitosos efectivos
<b>Transferencia</b>	Transacciones exitosas.
<b>Conciliación</b>	Credenciales disponibles para entrega.
<b>Entrega de CPV</b>	Efectividad de entrega de CPV en MAC.

*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.

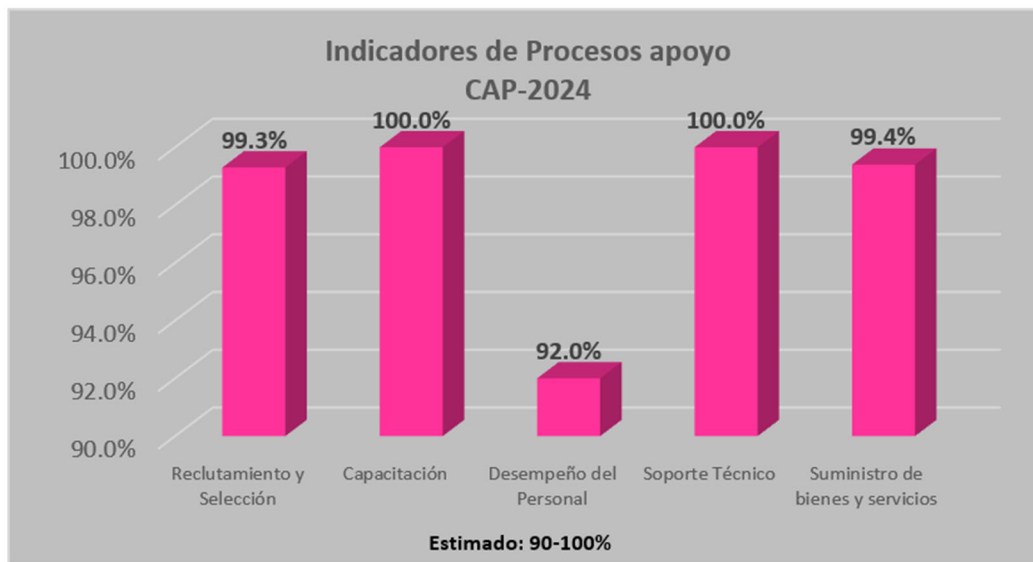


Con el resultado de estos porcentajes podemos determinar que los procesos sustantivos están siendo eficaces durante el cierre de la CAP 2024

**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.




Podemos observar que los procesos de apoyo: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desempeño de Persona, 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 Interna realizada el mes de agosto del 2024.	Alta Dirección, comité de la calidad y Coordinadores del SGC.	Cédulas de No Conformidad con número de folio: CNC/EDOMEX/2024/01 CNC/EDOMEX/2024/02, Se atendieron las observaciones utilizando la herramienta de 5 ¿por qué? Ver la cedula de no conformidad.

#### 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (MANTENIMIENTO 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 tiene un porcentaje de mantenimiento del <b>83%</b> , según el Reporte de auditoría interna.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

## 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.	Se levantó 2 no conformidades, 1 y 1 oportunidad de mejora. Ver Reporte de Auditoría Interna

## 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.

### 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.	Recursos necesarios para el mantenimiento del SGC en la Entidad. Correos de recursos

### e) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES (VER 6.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.)

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Análisis de Riesgos.	Comité de la Calidad, coordinadores del SGC y dueños de procesos sustantivos y de apoyo.	Análisis de riesgos de los procesos sustantivos y de apoyo. Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.

## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
Plan de cambios y mejora: PCM-EDOMEX-2024-01	VE, VRFEJD, EA, CSGC	23/08/2024	10/12/2024	En Proceso

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

CAMBIOS AL SGC	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
NA				

NECESIDAD DE RECURSOS PARA EL SGC	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	ESTATUS
\$50,000.00	Alta Dirección	01/07/2024	30/07/2024	Concluido


### COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Se recibió el procedimiento de reclutamiento y selección con los criterios de la contratación de personal de la CAI	Alta Dirección	01/09/2024	31/08/2024	Concluido

### CONCLUSIONES:

Después de haber revisado cada uno de los puntos establecidos en la minuta, la Alta Dirección considera que el SGC del INE **EDOMEX** es:

- Conveniente, debido a que en la etapa de maduración se han implementado las acciones establecidas en el Plan Estratégico y Plan de Mantenimiento 2024 y como resultado en los Módulos de Atención Ciudadana ha mejorado las expectativas de la ciudadanía en cuanto a servicio, así como, la mejora del clima organizacional.
- Coherente, derivado de que el seguimiento a cada proceso concuerda uno con otro, mejorando de manera interna y externa los procesos sustantivos y de apoyo, se mejoró la calidad en posibles sucesos, en el proceso de suministro y bienes, incorporando a los Enlaces Administrativos de las Juntas Distritales Ejecutivas.
- Eficaz, eficiente y efectivo, el sistema de Gestión de la Calidad ha resultado en un eficaz sistema en el que se ejecuta cada uno de los requisitos de la Norma ISO9001, haciendo eficiente los procesos y elevando el nivel de mejora continua, reflejándose la efectividad en la encuesta de satisfacción ciudadana y clima organizacional 2024.
- Los resultados obtenidos en la entidad durante el primer semestre del año superan los niveles estimados de maduración, más allá de los números de estimación, se refleja la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al servicio recibido en cada Módulo de Atención Ciudadana, además, se midió el clima de la organización con resultados que reflejan mejoras al resultado del ejercicio anterior, así mismo, respecto a los procesos de apoyo fueron atendidos de conformidad con la normatividad del sistema de gestión de calidad, adicionalmente se dio puntual seguimiento al proceso de suministro de bienes y servicios que fue objeto de la no conformidad mayor en la auditoría externa 2023.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE EDOMEXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

### 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	

FIRMADO POR: RUBIO SANCHEZ JOAQUIN  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: CIPRIAN NIETO OSCAR ALBERTO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: PEREZ PEREZ ABEL RUBEN  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: RAMIREZ LUCERO ALBERTO OMAR  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: VILLAFANA TERAN SANDRA OLIVIA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: ORTIZ SANCHEZ MARIA DOLORES  
SUSANA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: COLIN GARCIA ANITA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: SANCHEZ DIAZ VIRGINIA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: CUEVAS JUAREZ RICARDO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: TOLEDO MENEZ REBECA ESPERANZA  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: VALTIERRA ROMERO CINTHIA VIANNEY  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: CERVANTES PEREZ GASPAR  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: GONZALEZ PALACIOS MARCO ANTONIO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: GALLARDO LOPEZ MARIO  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A

FIRMADO POR: MARTINEZ ITURBE RAFAEL  
AC: Autoridad Certificadora del Instituto  
Nacional Electoral  
ID: 3795066  
HASH:  
3D36D9C2AFF2E2BBEAA73E1D615D65D8A9D453B78B724E  
6D63B1E6161A78654A