

### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<b>Fecha</b>	03/10/2025	<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 Gaspar Cervantes Pérez Esther Martínez Guerra Jesús Manuel Capitán Velázquez Cinthia Vianney Valtierra Romero Maximino Morales Quintanar Marco Antonio González Palacios Rafael Martínez Iturbe Grisel Barranco Nieto
<b>Hora de Inicio</b>	11:25 hrs.	<b>Lugar</b>	Sala de sesiones de la JLE del INE Estado de México
<b>Hora de Término</b>	13:15 hrs.	<b>No. de Minuta</b>	RD-05/25

#### 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 de la ciudadanía 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-04 23/10/2024	Alta Dirección	RD-05

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

**MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>RESULTADOS/SALIDAS</b>
Plan estratégico 13/12/2024 Ejercicio 2024-2025	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan Estratégico 13/12/2024 Ejercicio 2024-2025

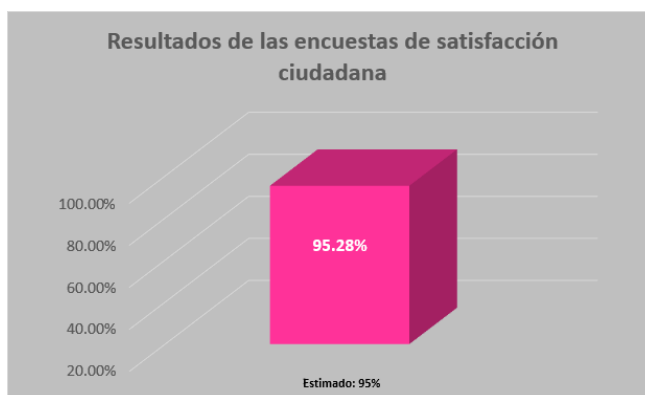
### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

1. LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

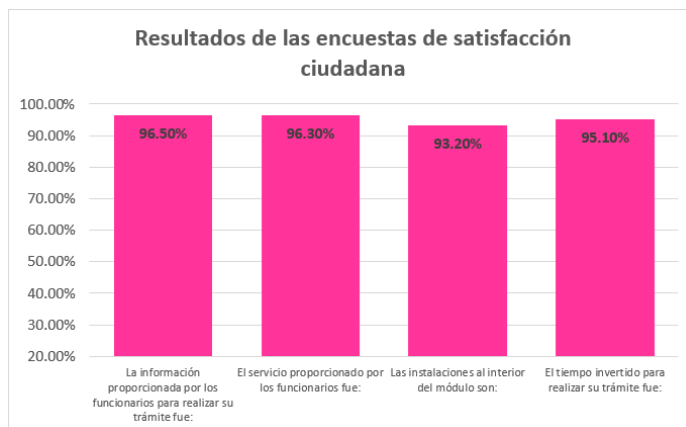
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Informe de Satisfacción a la Ciudadanía	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 80,645 encuestas durante los meses de mayo-agosto de 2025, (Resultado General 95.28) Tablero de los Objetivos de la Calidad "Objetivo 5".

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



Con base en el objetivo 5 el estimado es del 95% para la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana en relación con los trámites aplicados, se puede observar que la participación por parte de la ciudadanía es muy favorable en los meses de mayo-agosto de 2025.

**Resultado de la Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía al 31 de agosto del 2025.**



ENTRADAS (EVIDENCIAS A	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
------------------------	------------	--------------------

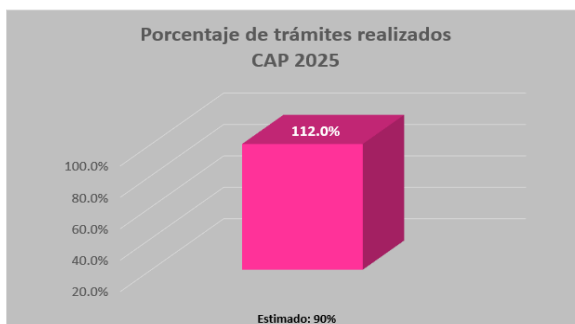
## MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

REVISAR)		
Encuesta de Clima Organizacional 07 al 12 de julio de 2025	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Encuestas aplicadas 709, Resultado General <b>80.4%</b> Bueno

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

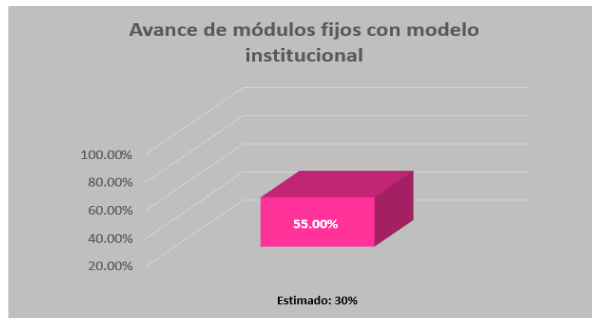
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta Dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad <b>CAP-2025</b> , Se muestra a continuación:

**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 superó de la meta establecida con el 112% al mes de septiembre de 2025.*

**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 vigente.

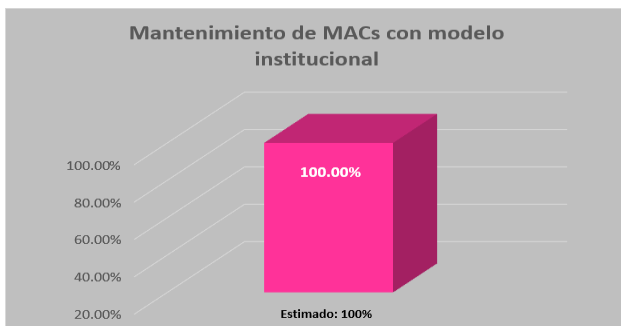


*Se observa en el gráfico que, el porcentaje supera la meta establecida con un 55% de avance.*

**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 vigente en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre

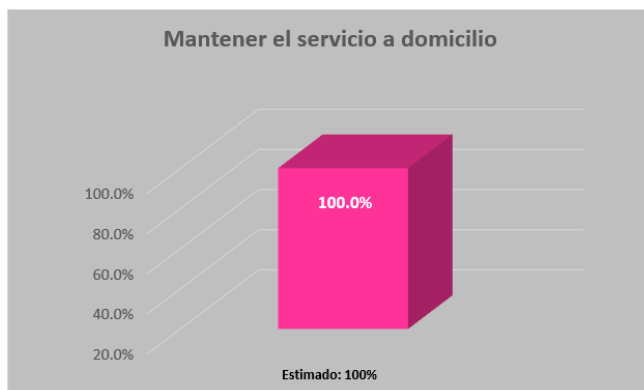
### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

otros.



*Se tiene un avance del 100% con respecto a lo estimado, cumpliendo la meta establecida.*

**OBJETIVO 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.



*Este cumplimiento del objetivo se encuentra en un 100% de los trámites por artículo 141.*

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

Ver el sub inciso 1 de esta minuta en el que se desarrolló este objetivo de la calidad.

### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

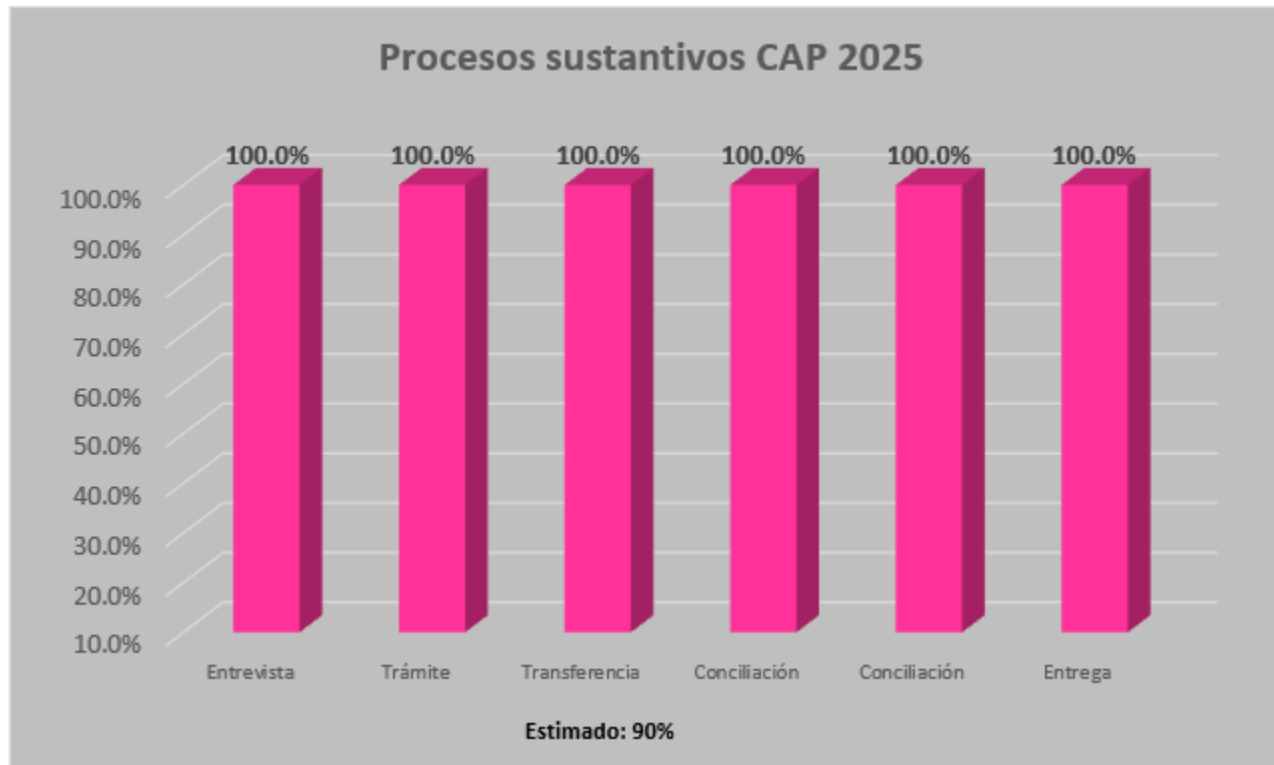
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de indicadores de los procesos sustantivos y de Apoyo CAP 2025.	Alta Dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAP 2025, se muestran a continuación:

Proceso	Indicador
Entrevista	Fichas requisitadas correctamente
Trámite	Trámites exitosos
Transferencia	Reenvíos exitosos
Conciliación	Credenciales disponibles para entrega y Arqueo de credenciales
Entrega de CPV	Efectividad de entrega de CPV en MAC

Número	PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES							% AVANCE REGISTRADO
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN				
	Proceso	Dueño de Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Fichas requisitadas correctamente=	(Fichas requisitadas correctamente / Fichas revisadas en la muestra del 10%) x 100	Semanal (remesa)	90%	Fichas requisitadas correctamente Fichas revisadas en la muestra del 10%	100%
2	TRÁMITE	Operador de Equipo Tecnológico	Trámites exitosos efectivos=	(Número de trámites exitosos / Número de trámites aplicados) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites exitosos Número de trámites aplicados	100%
3	TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN	Responsable de Módulo	Reenvíos exitosos =	(Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones/Solicitud de reenvíos de scripts requeridos) x 100	Semanal (remesa)	100%	Ejecución de los scripts de reenvío de notificaciones Solicitud de reenvíos de scripts requeridos	100%
4	CONCILIACIÓN DE CREDENCIALES PARA VOTAR	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	[(Credenciales recibidas - credenciales inconsistentes) / Credenciales recibidas] x 100	Semanal (remesa)	90%	Credenciales Recibidas - Credenciales inconsistentes Credenciales recibidas	100%
5	CONCILIACIÓN DE CREDENCIALES PARA VOTAR	Responsable de Módulo	Arqueo de Credenciales =	(Credenciales disponibles (físicas) / Credenciales disponibles registradas en SIIRFE) x 100	Semanal (remesa)	100%	Credenciales disponibles (físicas) Credenciales disponibles registradas en SIIRFE	100%
6	ENTREGA DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	(Total de credenciales entregadas / Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a recoger su credencial) x 100	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas Total de ciudadanas y ciudadanos que acuden al MAC a	100%

### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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



## MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

A continuación, se puede observar en el gráfico el porcentaje de avance registrado:



*Con el resultado de estos porcentajes se puede determinar que los procesos sustantivos están siendo eficaces durante el cierre de la CAP 2025*

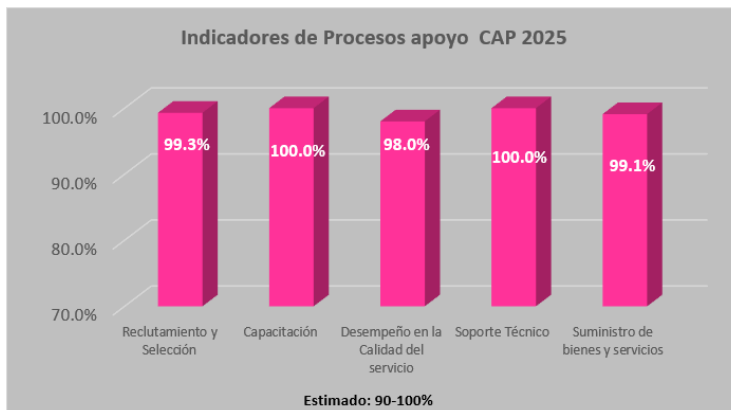
**Nota:** para mayor detalle ver el panel de control distrital del tablero de indicadores de los procesos sustantivos.

### Cumplimiento de los procesos de apoyo

TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
Número	PROCESOS DE APOYO E INDICADORES						
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN			% AVANCE REGISTRADO
	Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	
1	Reclutamiento y Selección	Permanencia de personal	$(\text{Plantilla de personal autorizado de MAC} - \text{Vacantes generadas}) / \text{Plantilla de personal autorizado de MAC} * 100$	Por campaña	90%	Plantilla de personal autorizado MAC Total de vacantes generadas Distrito 01 Distrito 40	99.3%
2	Capacitación	Capacitación efectiva	$(\text{Participantes efectivos en el curso} / \text{Participantes inscritos al curso}) * 100$	Por campaña	98%	Participantes inscritos al curso Participantes efectivos en el curso	100.0%
		Aprovechamiento	$(\text{Sumatoria de calificaciones obtenidas} / \text{Participantes efectivos en el curso})$	Por campaña	80 pts	Participantes efectivos en el curso Sumatoria de calificaciones obtenida	99
3	Desempeño del Personal	Promedio de evaluación de desempeño	$(\text{Sumatoria de evaluaciones de la plantilla} / \text{Número de distritos}) * 10$	Por campaña	80 pts	Número de Distritos Sumatoria de evaluaciones de la plantilla Distrito 01 Distrito 40	98
4	Soporte Técnico	Efectividad de atención	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Casos levantados}) * 100$	Por campaña	100%	Casos CAU levantados Solicitudes atendidas	100.0%
5	Suministro de bienes y servicios	Solicitudes efectivas	$(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Solicitudes presentadas}) * 100$	Mensual	100%	Solicitudes presentadas JLE Distrito 01 Distrito 40	99.1%
				Mensual	100%	Solicitudes atendidas JLE Distrito 01 Distrito 40	

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

## MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Se observa que los procesos de apoyo: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desempeño en la Calidad del Servicio, 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 septiembre del 2025.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Cédula de no conformidad con número de folio: OBS-EDOMEX-2025-AI-01 OBS-EDOMEX-2025-AI-02 OBS-EDOMEX-2025-AI-03 OBS-EDOMEX-2025-AI-04 PCM-EDOMEX-2025-AI-01 Se atendieron las observaciones ver la cédula de no conformidad. .

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se mantiene 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>93%</b> , según el Reporte de auditoría interna fase I

#### 6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Interna Fase I de acuerdo con el calendario, Programa y Plan de auditoría interna.	Revisión de los Resultados de la Auditoría Interna por la Alta Dirección.	Se levantaron 4 Observaciones y 1 Oportunidades de Mejora <i>Ver Reporte de auditoría interna Fase I.</i>

## 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.	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 electrónicos 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.	Matriz de Contexto del FODA Evidencias de las acciones de control para la atención de los riesgos

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	ESTATUS
Plan de cambios y mejoras: PCM-EDOMEX-2025-AI-01	VE, VRFEJD, EA, CSGC	06/10/2025	10/10/2025	En Proceso

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

### MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NECESIDAD DE RECURSOS PARA EL SGC	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	ESTATUS
NA				

#### COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Dar seguimiento a las observaciones y oportunidad de mejora de la Auditoría Interna 2025	Alta Dirección	03/10/2025	10/10/2025	concluido

#### CONCLUSIONES:

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

- Conveniente, debido a que en la etapa de maduración se han implementado las acciones establecidas en el Plan Estratégico y Plan de Mantenimiento 2025 y como resultado en los Módulos de Atención Ciudadana han mejorado las expectativas de la ciudadanía en cuanto al 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 resulta ser eficaz en el que se ejecuta cada uno de los requisitos de la Norma ISO9001, haciendo eficientes los procesos y elevando el nivel de mejora continua, reflejándose la efectividad en la encuesta de satisfacción ciudadana y clima organizacional 2025.
- 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; asimismo, respecto a los procesos de apoyo fueron atendidos de conformidad con la normatividad del sistema de gestión de calidad, adicionalmente, se dio puntual seguimiento a la Competencia que fue objeto de la no conformidad menor en la auditoría externa 2024.

## MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### CONTROL DE ASISTENCIA

ÁREA	NOMBRE	FIRMA DE ASISTENCIA
Alta Dirección	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez	
	Ing. Liliana Martínez Díaz	
	Biól. 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	
	Esther Martínez Guerra	
	Maximino Morales Quintanar	
	Grisel Barranco Nieto	
Jesús Manuel Capitán Velázquez		
Auditores Líderes / Involucrados del SGC	Mario Gallardo López	
	Rafael Martínez Iturbe	



