



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
TABASCO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha	21/07/2023	Coordinadores	Diana Morgado Rivera Baldemar Ramón Díaz Rubén Núñez De La Cruz		
Hora de Inicio	10:00 hrs	Lugar	Sala de sesiones de la JLE del INE TABASCO		
Hora de Terminó	12:05 hrs	No. de Minuta	RD-03	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
Minuta de revisión por la Alta Dirección RD-02 15/02/2023	Alta dirección	Minuta de revisión por la Alta Dirección RD-03 21/07/2023

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Plan Estratégico primer ejercicio 18/03/2022	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan Estratégico segundo ejercicio 18/03/2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	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 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, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 17577 encuestas al mes de mayo 2023 . Informe de encuestas de satisfacción ciudadana 31 de mayo 2023.

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



Con base al objetivo estimado de 90% para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, podemos observar que la participación por parte de la ciudadanía es muy favorable al 31 de mayo 2023.



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
TABASCO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

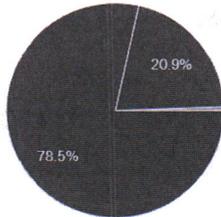
MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Resultado de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía al 31 de mayo del 2023.

Tabla de Encuestas aplicadas por MAC

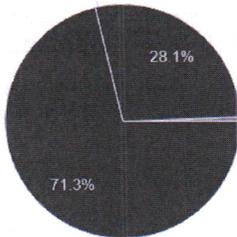
JDE	MAC	META	ENCUESTAS APLICADAS	% DE CUMPLIMIENTO
01	270151	1006	1020	101
01	270152	1006	1108	110
01	270153	1006	1013	101
01	270154	1006	1032	100
02	270251	1006	1118	111
02	270252	1006	1017	101
02	270253	1006	1017	101
03	270351	1006	1021	101
03	270352	1006	1018	101
03	270353	1006	1028	102
04	270451	1006	1020	101
04	270452	1006	1006	100
05	270551	1006	1069	114
05	270552	1006	1020	106
05	270553	1006	1052	105
06	270651	1006	1012	101
06	270652	1006	1006	100
TOTAL		17087	17577	103%

La atención y el servicio fue:



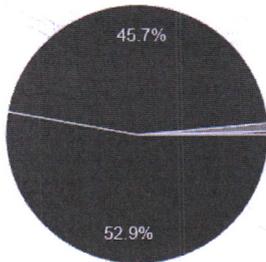
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

La información proporcionada por el personal fue:



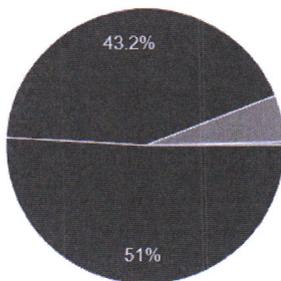
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

El tiempo invertido para realizar tu trámite fue:



- Mínimo
- Adecuado
- Prolongado
- Excesivo

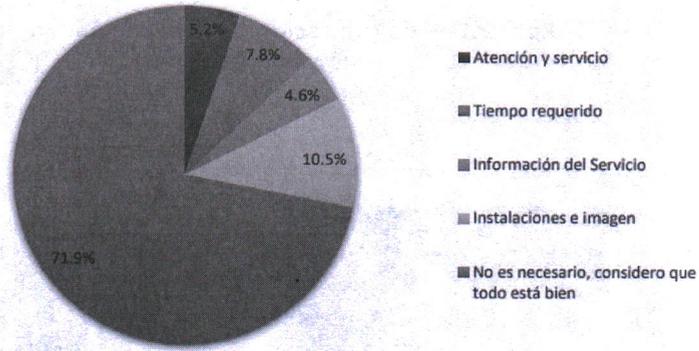
Las instalaciones e imagen del módulo son:



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo



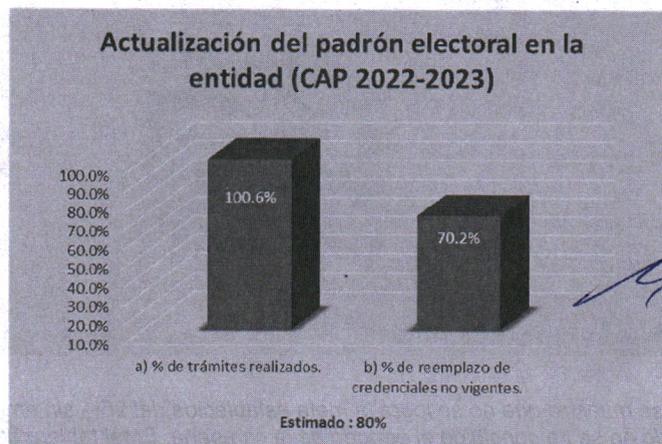
En tu opinión, podemos mejorar en:



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

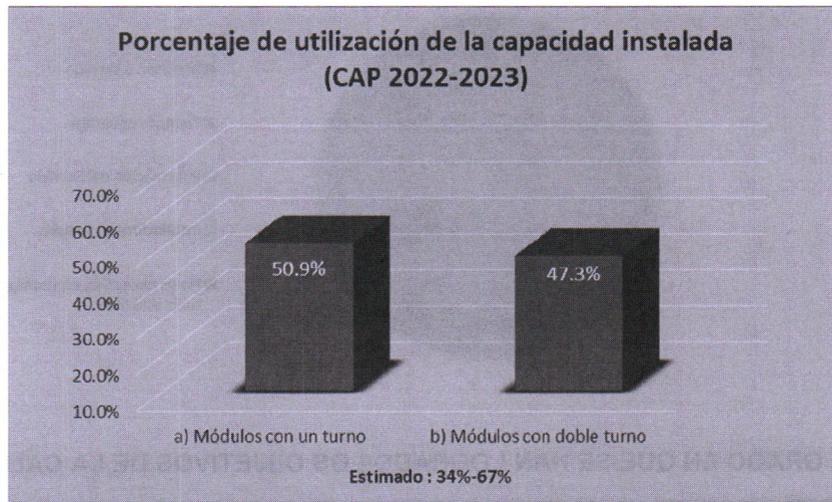
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de control de los objetivos de la calidad	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero de los Objetivos de la Calidad CAP 2022- 2023, con corte al mes de junio 2023 Se muestra a continuación:

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 instalados en la entidad.



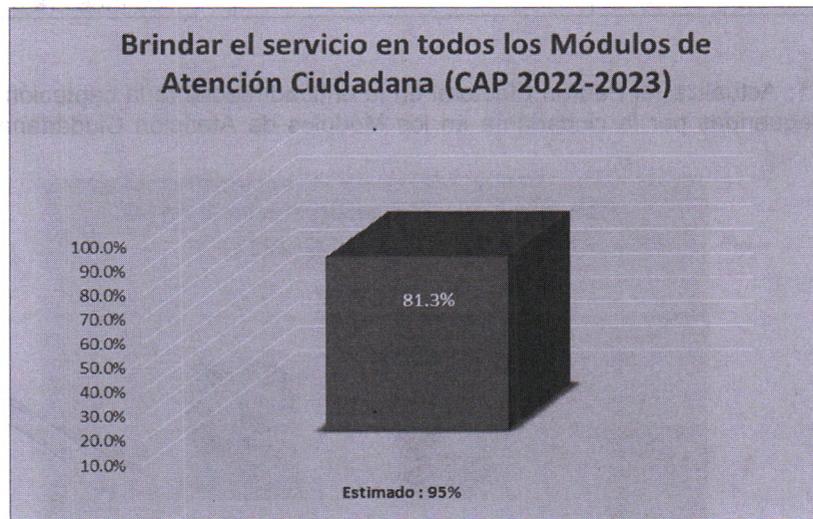
Podemos observar en el gráfico que se logra la meta establecida del 80%, rebasando con un valor de 100.6% para trámites realizados y un 70.2 % de reemplazo de credenciales vigentes, esto debido a que aún no se concluye con el periodo de medición del objetivo: mes de agosto (CAP 2022-2023).

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



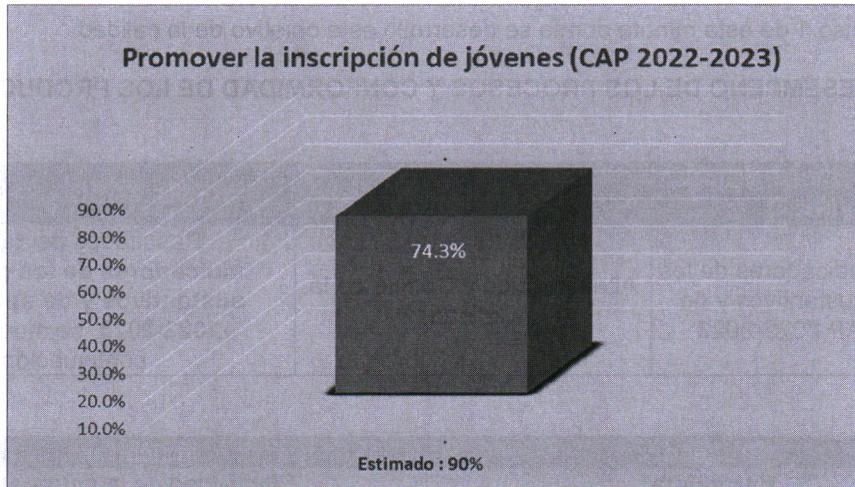
Con base al tablero de los Objetivos de la Calidad podemos observar en el gráfico, que los porcentajes alcanzan la meta establecida tanto para módulos con un turno, como para módulos con doble turno.

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.



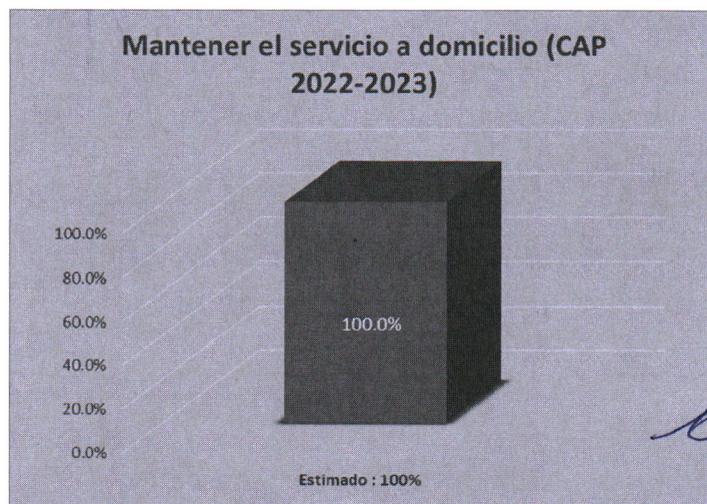
Al observar el gráfico se muestra que no se logra la meta establecida del 95% sin embargo es un valor muy favorable aun cuando no se ha concluido el periodo de la campaña. En el tablero de los Objetivos de la Calidad se observa que se brinda el servicio en los módulos de atención ciudadana conforme a los días operativos establecidos (ver tablero de los Objetivos de la Calidad para más detalle).

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



Podemos observar que se tiene un porcentaje del 74.3% de avance, por lo que aún faltan los meses de julio y agosto para medir el periodo de la campaña y cumplir con la meta establecida de 90%.

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 JLE
TABASCO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OBJETIVO 6: 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 CAP 2022-2023	Alta dirección y Comité de la Calidad	Resultados del tablero indicadores de los procesos sustantivos y de apoyo CAP 2022-2023, se muestran a continuación:

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

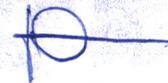


**TABLERO DE CONTROL DISTRICTAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2022-2023**

Número	PROCESOS SUSTANTIVOS E INDICADORES							% AVANCE REGISTRADO Distrito 01	% AVANCE REGISTRADO Distrito 02	% AVANCE REGISTRADO Distrito 03	% AVANCE REGISTRADO Distrito 04	% AVANCE REGISTRADO Distrito 05	% AVANCE REGISTRADO Distrito 06	% AVANCE REGISTRADO Estatal
	DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN										
	Proceso	Dueño de Proceso	Indicador	Cálculo	Frecuencia	Estimado	Metas							
1	ENTREVISTA	Auxiliar de Atención Ciudadana	Efectividad de la entrevista =	(Número de trámites aplicados / (Número de fichas requeridas - Notificaciones de improcedencia de trámite)) x 100	Semanal (remesa)	90%	Número de trámites aplicados / (Número de fichas requeridas - Notificaciones de improcedencia de trámite) x 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	93%	100%	93%	94%	97%	96%	95%
3	TRANSFERENCIA	Responsable de Módulo	Transacciones exitosas =	(Número de Archivos de Transacción aceptados / Total de Archivos de Transacción procesados) x 100	Semanal (remesa)	90%	Total de Archivos de Transacción aceptados / Total de Archivos de Transacción procesados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	CONCILIACIÓN	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	CONCILIACIÓN	Responsable de Módulo	Credenciales disponibles para entrega =	(Credenciales en resguardo / Credenciales totales en SIRFE disponibles para entrega) x 100	Semanal (remesa)	100%	Credenciales en resguardo / Credenciales totales en SIRFE disponibles para entrega	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	ENTREGA	Operador de Equipo Tecnológico	Efectividad de entrega de CPV en MAC =	(Total de credenciales entregadas / Total de credenciales solicitadas) x 100	Semanal (remesa)	90%	Total de credenciales entregadas / Total de credenciales solicitadas	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%




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



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
TABASCO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se puede observar en el siguiente gráfico el porcentaje de avance registrado:



Como se puede observar, los módulos de atención ciudadana (MAC) de los 6 Distritos de la Entidad están operando con eficacia de acuerdo con la meta establecida.

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

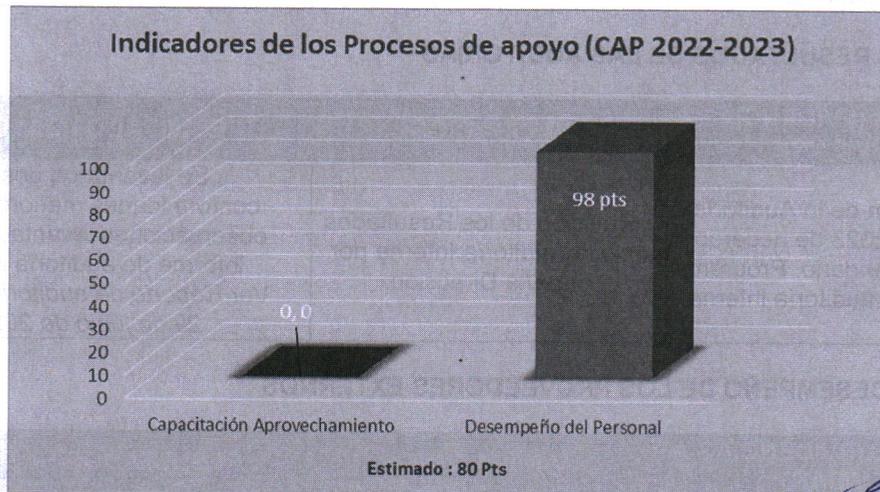
Cumplimiento de los procesos de apoyo

TABLERO DE CONTROL DE PROCESOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																			
DESCRIPCIÓN			MEDICIÓN			CAP 2023						CAL 2023				% AVANCE REGISTRADO			
Proceso	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		Nov	Dic	
Reclutamiento y Selección	Permanencia de personal	$\frac{\text{Familia de personal autorizado de MAC} - \text{Vacantes generadas}}{\text{Familia de personal autorizado de MAC}} \times 100$	Planilla de personal autorizado MAC			106	106	106	106	106	106	0	0	0	0	0	0	0	
			Total de vacantes generadas			1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Por campaña	Distrito II			0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				Distrito 02			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				Distrito 03			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito 04				1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Distrito 05			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Distrito 06			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Capacitación	Capacitación electiva	$\frac{\text{Participantes efectivos en el curso}}{\text{Participantes inscritos al curso}} \times 100$	Participantes inscritos al curso			0	0	0	0	0	107	0	0	0	0	0	0		
			Participantes efectivos en el curso			0	0	0	0	0	0	107	0	0	0	0	0	0	
	Aprovechamiento	$\frac{\text{Sumatoria de calificaciones obtenidas}}{\text{Participantes efectivos en el curso}}$	Participantes efectivos en el curso			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
			Sumatoria de calificaciones obtenidas			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Desempeño del Personal	Promedio de evaluación de desempeño	$\frac{\text{Sumatoria de la evaluación de la planta}}{\text{Número de distritos}} \times 100$	Sumatoria de evaluaciones de la planta			0.00	0.00	59.14	0.00	0.00	58.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
			Por campaña	Distrito II			0	0	9.92	0	0	9.95	0	0	0	0	0	0	
				Distrito 02			0	0	9.63	0	0	9.73	0	0	0	0	0	0	
				Distrito 03			0	0	9.25	0	0	9.8	0	0	0	0	0	0	
				Distrito 04			0	0	9.59	0	0	9.56	0	0	0	0	0	0	
				Distrito 05			0	0	9.94	0	0	9.6	0	0	0	0	0	0	
				Distrito 06			0	0	9.95	0	0	9.94	0	0	0	0	0	0	
						0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Soporte Técnico	Efectividad de atención	$\frac{\text{Casos CAU atendidos}}{\text{Casos CAU levantados}} \times 100$	Casos CAU levantados			8	13	10	18	21	24	0	0	0	0	0			
			Casos CAU atendidos			8	13	10	18	21	24	0	0	0	0	0			
Suministro de bienes y servicios	Solicitudes electivas	$\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes presentadas}} \times 100$	Solicitudes presentadas			0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
			Solicitudes atendidas			0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

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



Podemos observar que los procesos de apoyo se están desempeñando de forma eficaz.



Los procesos se están desempeñando de forma eficaz. En caso del indicador de "capacitación-aprovechamiento" se llevó a cabo en el mes de junio, sin embargo, aún no se tienen los resultados de las evaluaciones, por lo que este valor se encuentra en 0.

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

4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de junio del 2023.	Alta Dirección, comité de la calidad y Coordinadores del SGC.	Cédulas de no conformidad con número de folio CNC-AI-TAB-1-2023, CNC-AI-TAB-2-2023, CNC-AI-TAB-3-2023 y CNC-AI-TAB-4-2023 Se atendieron las observaciones utilizando la herramienta de los 5 ¿por qué? <i>Ver las cédulas de no conformidad.</i>

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 92% , según el Reporte de auditoría interna

6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoría Interna 2023 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 dos no conformidades menores y dos observaciones levantadas en el informe de auditoría interna <i>Ver Reporte de auditoría interna 29 de junio de 2023.</i>

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

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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 de los procesos sustantivos y de apoyo V 6.6, noviembre 2021	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 V 6.6, agosto 2022. Evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.

f) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Revisión del Reporte de la Auditoría Interna 29 de junio de 2023 Cédulas de no conformidad con la atención de los hallazgos.	Alta Dirección, Coordinadores del SGC y Comité de la Calidad.	Seguimiento al plan de acción y Reporte de seguimiento de acciones y mejoras.

COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Atender los hallazgos derivados de la Auditoría Interna.	Alta Dirección Coordinadores Vocales Ejecutivos y del RFE de las JDE	11/07/2023	31/08/2023	Pendiente

CONCLUSIONES:

Como salida de la revisión por la dirección después de haber observado cada uno de los puntos establecidos en la minuta, se concluye que dentro de las decisiones y acciones relacionadas a:

- Las oportunidades de mejora, se dará seguimiento a las actividades plasmadas en las cédulas de no conformidad, asegurándose de que los VRFED lleven a cabo la instrucción por parte de la Alta Dirección.
- No se detectaron necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporcionar y dar seguimiento a los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades descritas en los planes de acción y con base al Plan de mantenimiento del SGC 2023.
- Identificar los medios adecuados para transmitir la información a los dueños de los procesos sustantivos.
- Supervisar por lo menos una vez al mes los Módulos de Atención Ciudadana, aplicando la Cédula correspondiente, así como el reporte de incidencia.

La Alta Dirección considera que el SGC del INE **TABASCO** es:

- Conveniente, porque está alineado con la misión y visión del Instituto y el plan estratégico 2016-2026.
- Coherente con los objetivos de la calidad e indicadores.
- Eficaz, eficiente y efectivo al cumplir con lo programado, y obtener los resultados previstos para los objetivos y cumplir con las metas de los indicadores de desempeño de cada proceso.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO 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	Lic. Elizabeth Tapia Quiñones	
	Lic. Gregorio Aranda Acuña	
	Lic. Laura Elena Pérez Rivera	
	Lic. Fabiola Quijano Martínez	
Coordinadores del SGC	Diana Morgado Rivera	
	Baldemar Ramón Díaz	
	Rubén Núñez De La Cruz	
Auditores Líderes	Juan José Zamudio Ramírez	
	Román Ordoñez Mendoza	