

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

			Folio	2024/02
Integridad del SGC				
Fecha inicio:	03/09/2024	Fecha termino:	31/12/2024	
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	7.1.3 Infraestructura	
Proceso	Suministro de Bienes y Servicios			
Descripción del cambio o mejora al SGC	En la revisión a la infraestructura de los MAC fijos, se visualizó la falta de mantenimiento, como la adquisición de mueble de seguridad para la guarda de las CPV, acomodo de las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIIRFE-MAC, no se cuenta con buzón físico de quejas, se tienen carteles desactualizados y/o deteriorados incumpliendo lo estipulado en el apartado "Tipos de carteles" de la Guía de colocación de carteles al interior de los Módulos de Atención Ciudadana agosto 2024. Es importante proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos sustantivos sin afectar la integridad de la ciudadanía, así como buscar sedes itinerantes en espacio cerrado para garantizar la seguridad de las CPV.			
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	Perder nuestro posicionamiento como institución estable y en desarrollo al no cumplir con una imagen institucional estandarizada, acorde a lo establecido en los objetivos de la calidad.			

Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC
Mediante el análisis de los 5 porqués, se determinó que falta capacitar a las y los VRFED sobre procedimientos administrativos para la adquisición de bienes y servicios, así como sensibilizarlos y concientizarlos de la importancia de realizar adecuadamente el anteproyecto de presupuesto.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>VERACRUZ</u> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

PROBLEMÁTICA / RIESGO: Falta mantenimiento en algunos módulos de atención ciudadana de tipo fijos, tales como la adquisición de muebles de seguridad para la guarda de las CPV, acomodo de las estaciones de trabajo de tal modo que se garantice la protección de datos personales del SIIRFE-MAC, adquisición de buzón de quejas, sugerencias y reconocimientos, adquisición de carteles actualizados, entre otros.

1. **¿Por qué?** Las y los VRFED no cuentan con recursos o economías suficientes para satisfacer las necesidades de los módulos de atención ciudadana.
2. **¿Por qué?** Las y los VRFED no presupuestan adecuadamente en los tiempos establecidos, no se asume con responsabilidad y compromiso la realización del anteproyecto de presupuesto.
3. **¿Por qué?** Se omiten necesidades importantes de los MAC para atender lo urgente y se dejan en el olvido algunas necesidades detectadas.
4. **¿Por qué?** Se desconoce el proceso de solicitud de recursos a instancias superiores para satisfacer las necesidades de los MAC y no afectar la operatividad de los mismos.
5. **¿Por qué?** No se capacita a las y los VRFED sobre los procedimientos administrativos.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Realizar una reunión virtual para reforzar los procedimientos administrativos para a adquisición de bienes y servicios.	CP (AD)	Equipo de cómputo con cámara y micrófono, presentación de los procedimientos administrativos para la adquisición de bienes y servicios (fideicomiso-presupuesto base)	Minuta de la reunión, lista de asistencia, evidencia fotográfica	02/06/2024	30/09/2024
2	Realizar supervisiones a los módulos para determinar las necesidades de equipamiento e imagen institucional.	VRFED	Vehículo, Cédula de supervisión, combustible para traslados, planeación de rutas	Cédulas de supervisión	01/10/2024	31/12/2024
3	Solicitar al área administrativa los recursos necesarios para equipamiento de módulos e imagen institucional.	VRFED	Requerimientos, cotizaciones	Solicitudes presentadas al o la Enlace Administrativo Distrital	01/10/2024	31/12/2024
4	Verificar y validar que todos los módulos de la zona cuenten con imagen institucional o, ésta se encuentre en trámite.	CSGC	Control de equipamiento (check list)	correos de seguimiento a la imagen institucional, informe distrital de avance a la imagen institucional por MAC con	02/09/2024	31/12/2024

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>VERACRUZ</u> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

				evidencia fotográfica		
--	--	--	--	--------------------------	--	--

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Evidencia documental del Plan de Trabajo

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
30/09/2024	Minuta de la reunión, lista de asistencia, evidencia fotográfica	
31/12/2024	Cédulas de supervisión	
31/12/2024	Solicitudes presentadas al o la Enlace Administrativo Distrital	
31/12/2024	correos de seguimiento a la imagen institucional, informe distrital de avance a la imagen institucional por MAC con evidencia fotográfica	
	Firma de validación del cambio o mejora	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

			Folio	2024/01
Integridad del SGC				
Fecha inicio:	03/09/2024	Fecha termino:	31/08/2025	
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	7.2 c)	
Proceso	Desempeño del Personal			
Descripción del cambio o mejora al SGC	En la auditoría interna a los VRFED se identificó que los dueños de proceso de desempeño del personal no estandarizan la documentación que muestran como evidencia del proceso, es importante que los coordinadores del SGC se aseguren del cumplimiento para tener evidencia estandarizada que soporte la conformidad del proceso y así cumplir el requisito 7.2 inciso c) de la Norma.			
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	Caer en una No conformidad al requisito 7.2 inciso c) de la norma, al no contar con la evidencia documental que da cumplimiento al proceso de desempeño de personal.			

Análisis de la causa raíz del cambio o mejora al SGC
<p>Mediante el análisis de los 5 porqués, se determinó que falta compromiso en las y los VRFED así como en los coordinadores del SGC para cumplir cabalmente con las funciones establecidas en el Documento del Comité de la Calidad, ya que las y los dueños del proceso no llevan un control adecuado de la evidencia documental y los coordinadores no se aseguran del cumplimiento.</p> <p>PROBLEMÁTICA / RIESGO: Las y los dueños del proceso de desempeño de personal de módulos no estandarizan la documentación que muestran como evidencia del proceso y los coordinadores no se aseguran del cumplimiento al mismo, no existe evidencia estandarizada.</p>

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

1. **¿Por qué?** Las y los dueños del proceso de desempeño no llevan un control adecuado de la evidencia o soporte documental para el proceso de evaluación del desempeño.
2. **¿Por qué?** Los coordinadores, cuando reciben el avance en la evaluación del desempeño (mensual o trimestral) no solicitan evidencia para verificar la correcta evaluación de los factores y la adecuada implementación del procedimiento.
3. **¿Por qué?** Se da por hecho que se comprende el proceso, que se documenta la evidencia y que se asignó correctamente la calificación.
4. **¿Por qué?** Las cargas de trabajo en la Vocalía del Registro Federal de Electores propician que algunas actividades y funciones se realicen de manera superficial o se deleguen.
5. **¿Por qué?** Falta compromiso en las y los VRFED así como en los coordinadores del SGC para cumplir cabalmente con la funciones establecidas en el Documento del Comité de la Calidad.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Realizar un círculo de calidad para retroalimentar el Procedimiento de Evaluación del Desempeño.	CSGC	Procedimiento de Evaluación del desempeño del personal de MAC	Minuta de la reunión, lista de asistencia, evidencia fotográfica	03/09/2024	20/09/2024
2	Presentar el calendario para envío del tablero de procesos de apoyo con soporte documental.	CSGC y dueños de proceso	Calendario para el envío de tablero	Correos de solicitud y envío de información	03/09/2024	30/09/2024
3	Circular formatos de seguimiento a la evaluación del desempeño para estandarizar el proceso y la evidencia documental.	CSGC	Bitácora de Asistencia, puntualidad e imagen, cédula de supervisión, informe del buzón de quejas, seguimiento a quejas, SIIAPE, Gestor de Curp, Análisis Registral, Análisis de Cifras y Reportes Nominativos de Atención Ciudadana_Solicitud.	Correos con la documentación estandarizada circulada a las y los dueños de proceso.	03/09/2024	30/09/2024
4	Verificar y validar el cumplimiento al proceso	CSGC	Tableros de Procesos de Apoyo y soporte documental por distrito	Correos de solicitud, cumplimiento y observaciones	03/09/2024	31/08/2025

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

Evidencia documental del Plan de Trabajo

Seguimiento al Plan de Cambios y Mejoras al SGC		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
20/09/2024	Minuta de la reunión, lista de asistencia, evidencia fotográfica.	
30/09/2024	Correos de solicitud y envío de información.	
30/09/2024	Correos con la documentación estandarizada circulada a las y los dueños de proceso.	
31/08/2025	Correos de solicitud, cumplimiento y observaciones.	
	Firma de validación del cambio o mejora	

Proporcionar las facilidades conducentes a los Coordinadores del SGC para el seguimiento y revisión de las actividades establecidas en este formato.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>VERACRUZ</u> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 6.6
	PLAN DE CAMBIOS Y MEJORAS	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2023

ATENTAMENTE
Alta Dirección

Lic. Josué Cervantes Martínez
Vocal Ejecutivo JLE

**Lic. Christian Mariana Ceballos
Garduño**
Vocal Secretario JLE

Mtro. Sergio Vera Olvera
Vocal RFE JLE

C. P. Arturo Ortiz Gómez
Coordinador Administrativo
JLE

FIRMADO POR: CERVANTES MARTINEZ JOSUE
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1909188
HASH:
9B988F90E78C8D95EA45B6DDE5D25695628C4073E86CC6
7C79E4B623790FF5C3

FIRMADO POR: CEBALLOS GARDUÑO CHRISTIAN
MARIANA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1909188
HASH:
9B988F90E78C8D95EA45B6DDE5D25695628C4073E86CC6
7C79E4B623790FF5C3

FIRMADO POR: VERA OLVERA SERGIO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1909188
HASH:
9B988F90E78C8D95EA45B6DDE5D25695628C4073E86CC6
7C79E4B623790FF5C3

FIRMADO POR: ORTIZ GOMEZ ARTURO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1909188
HASH:
9B988F90E78C8D95EA45B6DDE5D25695628C4073E86CC6
7C79E4B623790FF5C3