

# Instrucciones de trabajo para el llenado del tablero de control de los objetivos de la calidad.

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Ricardo Sánchez Sánchez</li> </ul>	
Revisó:	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Elizabeth Rodríguez Saro Vargas</li> <li>• Lic. Pablo David Trejo Piñón</li> </ul>	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo</li> </ul>	

## 1. ALCANCE

Esta instrucción de trabajo aplica a las actividades que desarrolla la Planeación Estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Entidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 2.1 Generalidades

Se describe el correcto llenado del **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad**, con el fin de facilitar su requisición e interpretación.

La Junta Local Ejecutiva planifica el logro de los Objetivos de la Calidad mediante el llenado de este tablero mensualmente por cada una de las campañas de actualización, la Campaña de Actualización Permanente (CAP) o la Campaña Anual Intensa (CAI), según corresponda.

### 2.2 Objetivos de la calidad

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.**

Indicador	Cálculo	Estimado	Nominativo
Porcentaje de trámites realizados	$\left( \frac{\text{Total de trámites realizados por campaña}}{\text{Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña}} \right) \times 100$	<b>90%</b>	Son el total de los trámites previstos a realizar durante cada una de las campañas de actualización (CAP o CAI) con base en el <b>Pronóstico de campaña</b> enviado en la estrategia de operación.

Descripción de las variables del cálculo:

Variables	Recursos para la captura
Total de trámites realizados por campaña	Son el total de los trámites realizados en la campaña de actualización en curso, los cuales se van colocando mensualmente en el tablero de indicadores. Este dato se obtiene de la <b>Base SIIRFE</b> que integra la Vocalía del Registro Federal de Electores de la Junta Local por medio de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 1</b> ).

Variables	Recursos para la captura
Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña.	<p>Es un dato que se obtiene del <b>Pronóstico de solicitudes de credencial por Distrito Electoral Federal según la campaña de actualización (Imagen 2)</b>, el cual, es proporcionado por la Dirección de Estadística (DE) de la Coordinación Operación en Campo (COC).</p> <p>Se calcula un <b>promedio</b> del total de la cuota inferior (Mínimo) y cuota superior (Máximo) de cada campaña, según corresponda, y el valor obtenido se coloca en el campo de <b>Nominativo</b>, correspondiente al apartado de Medición.</p>

**Imagen 1. Base SIIRFE (trámites realizados)**

INE		CAMPAÑA ANUAL PERMANENTE 2022-2023		FRENTE		2023-03		2023-03		2023-03		2023-03		2023-03		2023-03		2023-03		2023-03					
EST	OTRO	SECCION	PREL	PREL	TOTAL DE TRAMITES	NO PRECISADO	REVISIONES	CONFECCION DE FOLIOS	CAMBIO DE CATEGORIA	REVISIONES	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO	REVISIONES DE DATOS EN EL REGISTRO				
2023-03	24	01	240151	2324015100393	2324015100863	471	0	72	5	91	175	5	105	18	471	0	0	0	0	0	0	0	249	0	0
2023-03	24	01	240152	2324015200184	2324015200397	214	0	36	6	68	80	1	23	0	214	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0
2023-03	24	02	240251	2324025100573	2324025101286	714	0	119	9	189	219	14	142	22	714	1	0	0	0	0	0	0	764	0	0
2023-03	24	02	240252	2324025200143	2324025200375	233	0	49	8	55	36	8	66	11	233	0	0	0	0	0	0	0	127	0	0
2023-03	24	03	240351	2324035100517	2324035101141	625	0	130	17	124	155	66	131	2	625	0	0	0	0	0	0	0	669	0	0
2023-03	24	03	240352	2324035200106	2324035200202	97	0	20	11	14	40	6	5	1	97	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0
2023-03	24	04	240451	2324045100643	2324045101405	763	0	116	11	149	159	35	241	52	763	0	0	0	0	0	0	0	556	0	0
2023-03	24	04	240452	2324045200194	2324045200451	258	0	51	3	49	73	11	68	3	258	0	0	0	0	0	0	0	156	0	0
2023-03	24	05	240551	2324055100403	2324055100848	446	0	53	18	128	146	3	94	4	446	0	0	0	0	0	0	0	246	0	0
2023-03	24	05	240552	2324055200561	2324055201254	694	0	104	24	180	260	2	124	0	694	0	0	0	0	0	0	0	579	0	0
2023-03	24	05	240553	2324055300076	2324055301537	862	0	118	15	208	340	1	180	0	862	0	0	0	0	0	0	0	847	0	0
2023-03	24	05	240591	2324059100001	2324059100013	13	0	4	0	1	0	0	8	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>						<b>8943</b>	<b>0</b>	<b>1590</b>	<b>223</b>	<b>2062</b>	<b>2973</b>	<b>198</b>	<b>1758</b>	<b>139</b>	<b>8943</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7148</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Total de trámites

**Imagen 2. Pronóstico de solicitudes de credencial por Distrito Electoral Federal, según la campaña de actualización.**

EUM: pronóstico de solicitudes de credencial, por distrito electoral federal, según cota y mes de solicitud, del 16 de diciembre de 2024 al 31 de diciembre de 2025 (estimaciones al 25 de noviembre de 2024)

Estado	Distrito	Cota inferior							Cota superior							Promedio			
		jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	1 al 15 de diciembre 2025	16 al 31 de diciembre 2025	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25		1 al 15 de diciembre 2025	16 al 31 de diciembre 2025	
1	Aguascalientes	1	5,210	6,430	4,970	5,690	5,040	5,050	3,320	1,200	5,770	7,120	5,500	6,300	5,580	5,590	3,690	1,330	1,320
1	Aguascalientes	2	4,160	5,140	3,970	4,550	4,030	4,040	2,660	960	4,610	5,700	4,400	5,040	4,470	4,470	2,950	1,070	1,055
1	Aguascalientes	3	9,940	12,270	9,480	10,860	9,620	9,640	6,350	2,290	10,990	15,580	10,490	12,010	10,650	10,660	7,020	2,540	2,520
2	Baja California	1	7,310	9,030	6,980	7,990	7,080	7,090	4,670	1,680	8,090	10,000	7,730	8,850	7,840	7,850	5,170	1,870	1,855
2	Baja California	2	3,070	3,790	2,930	3,360	2,970	2,980	1,960	700	3,400	4,200	3,250	3,720	3,300	3,300	2,180	790	780
2	Baja California	3	6,840	8,450	6,530	7,480	6,630	6,630	4,370	1,570	7,570	9,350	7,230	8,270	7,350	7,340	4,840	1,750	1,735
2	Baja California	4	10,160	12,540	9,690	11,100	9,840	9,850	6,490	2,340	11,230	15,880	10,720	12,280	10,880	10,900	7,180	2,600	2,575
2	Baja California	5	4,860	6,000	4,630	5,310	4,700	4,710	3,100	1,120	5,380	6,640	5,130	5,880	5,210	5,210	3,440	1,240	1,235
2	Baja California	6	4,950	6,110	4,720	5,400	4,790	4,800	3,160	1,140	5,480	6,760	5,230	5,980	5,300	5,310	3,500	1,270	1,255
2	Baja California	7	3,450	4,260	3,290	3,770	3,340	3,350	2,200	790	3,820	4,720	3,650	4,180	3,700	3,710	2,440	890	875
2	Baja California	8	4,750	5,860	4,530	5,190	4,600	4,600	3,030	1,090	5,260	6,490	5,020	5,750	5,090	5,100	3,360	1,220	1,205
2	Baja California	9	5,440	6,720	5,190	5,940	5,270	5,270	3,470	1,250	6,020	7,440	5,750	6,580	5,850	5,840	3,850	1,390	1,380
3	Baja California	1	5,160	6,370	4,920	5,640	4,990	5,000	3,290	1,190	5,710	7,050	5,450	6,240	5,530	5,540	3,650	1,320	1,310
3	Baja California	2	4,400	5,430	4,190	4,800	4,260	4,260	2,810	1,010	4,870	6,010	4,650	5,320	4,720	4,720	3,110	1,130	1,115
4	Campeche	1	4,740	5,860	4,530	5,180	4,590	4,600	3,030	1,090	5,250	6,490	5,010	5,740	5,090	5,090	3,360	1,220	1,205
4	Campeche	2	4,880	6,020	4,650	5,330	4,720	4,730	3,110	1,120	5,400	6,670	5,150	5,900	5,230	5,240	3,450	1,250	1,235
5	Coahuila	1	5,260	6,500	5,020	5,750	5,100	5,100	3,360	1,210	5,820	7,190	5,560	6,370	5,640	5,650	3,720	1,350	1,335
5	Coahuila	2	3,090	3,820	2,950	3,380	3,000	3,000	1,970	710	3,490	4,230	3,270	3,750	3,320	3,330	2,190	800	785
5	Coahuila	3	5,070	6,260	4,840	5,540	4,910	4,910	3,240	1,170	5,610	6,930	5,350	6,130	5,420	5,440	3,590	1,300	1,290
5	Coahuila	4	7,220	8,920	6,890	7,890	6,990	7,000	4,610	1,660	7,990	9,870	7,630	8,730	7,740	7,750	5,110	1,850	1,835
5	Coahuila	5	4,510	5,570	4,300	4,930	4,370	4,370	2,880	1,040	4,990	6,170	4,770	5,460	4,840	4,840	3,190	1,160	1,145
5	Coahuila	6	5,700	7,040	5,440	6,230	5,520	5,530	3,640	1,310	6,310	7,790	6,020	6,900	6,110	6,120	4,030	1,460	1,445
5	Coahuila	7	3,890	4,800	3,710	4,250	3,760	3,770	2,480	890	4,310	5,320	4,110	4,710	4,170	4,180	2,750	1,000	985
5	Coahuila	8	2,480	3,070	2,370	2,710	2,400	2,410	1,580	570	2,750	3,400	2,630	3,010	2,670	2,670	1,760	640	630

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Total de trámites realizados por campaña	Total de trámites establecidos en el pronóstico para la campaña																					
<p>Los trámites realizados en la entidad para la CAP de enero-agosto fue de: <b>16,000; 20,000; 15,000; 17,000; 14,000; 13,000; 18,000 y 16,500.</b></p> <p>Cada uno de estos datos se obtienen de la <b>Base SIIRFE</b>, al sumar el total de los trámites realizados durante un mes.</p>	<p>El valor promedio de trámites obtenidos del pronóstico fue de <b>130,465</b>. Por tanto, este valor se coloca en el <b>Nominativo</b>.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CAP</th> </tr> <tr> <th>Distritos</th> <th>Mínimo</th> <th>Máximo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Distrito 1</td> <td>27.68</td> <td>34.06</td> </tr> <tr> <td>Distrito 2</td> <td>44.66</td> <td>56.35</td> </tr> <tr> <td>Distrito 3</td> <td>43.63</td> <td>54.55</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>115.97</b></td> <td><b>144.96</b></td> </tr> <tr> <td><b>Valor intermedio</b></td> <td colspan="2"><b>130.465</b></td> </tr> </tbody> </table>	CAP			Distritos	Mínimo	Máximo	Distrito 1	27.68	34.06	Distrito 2	44.66	56.35	Distrito 3	43.63	54.55	<b>Total</b>	<b>115.97</b>	<b>144.96</b>	<b>Valor intermedio</b>	<b>130.465</b>	
CAP																						
Distritos	Mínimo	Máximo																				
Distrito 1	27.68	34.06																				
Distrito 2	44.66	56.35																				
Distrito 3	43.63	54.55																				
<b>Total</b>	<b>115.97</b>	<b>144.96</b>																				
<b>Valor intermedio</b>	<b>130.465</b>																					
$= \left( \frac{16,000+20,000+15,000+17,000+14,000+13,000+18,000+16,500}{130,465} \right) \times 100 = 99.3\%$																						

Núm.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS DE LA CALIDAD			MEDICIÓN		CAP												CAI				% AVANCE REGISTRADO
		Objetivo	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agó	Sep	Oct	Nov	Dic				
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.	Porcentaje de trámites realizados.	(Total de trámites realizados por Campaña / Total de trámites establecidos en el pronóstico para la Campaña) *100	Campaña CAP	90%	130,465	16000	20000	15000	17000	14000	13000	18000	16500						99%			
				Campaña CAI	90%	0									0	0	0	0	0%				

**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.**



Indicador	Cálculo	Estimado	Periodo
Avance de módulos fijos con modelo institucional	$\left( \frac{\text{Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad}}{\text{Total de MACS fijos en la entidad}} \right) \times 100$	<b>30%</b>	Semestral

Descripción de las variables del cálculo:

Variables	Recursos para la captura
Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad	Son el total de los módulos fijos que cuentan con modelo institucional en la entidad, esto con base en el <b>Reporte porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional vigente.</b>
Total de MACS fijos en la entidad	Son el total de módulos fijos con los que cuenta la entidad.

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Total de MACS fijos en la entidad con modelo institucional	Total de MACS fijos en la entidad								
En este caso, se elige la entidad de Aguascalientes para el ejemplo. El reporte nos dice que la entidad tiene <b>8 módulos fijos con modelo institucional</b> :	La entidad de Aguascalientes tiene <b>9 módulos fijos</b> :								
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="padding: 5px;">ENTIDAD</th> <th style="padding: 5px;">Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">AGUASCALIENTES</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	ENTIDAD	Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad	AGUASCALIENTES	8	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="padding: 5px;">ENTIDAD</th> <th style="padding: 5px;">Total de MAC fijos en la entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">AGUASCALIENTES</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">9</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	ENTIDAD	Total de MAC fijos en la entidad	AGUASCALIENTES	9
ENTIDAD	Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad								
AGUASCALIENTES	8								
ENTIDAD	Total de MAC fijos en la entidad								
AGUASCALIENTES	9								
$= \left(\frac{8}{9}\right) \times 100 = 89\%$									
El resultado nos dice que la entidad tiene un <b>89% de implementación</b> del modelo institucional, por lo que le faltaría un <b>12%</b> para el cumplimiento total, por lo tanto, la entidad está dentro del 30% estimado del indicador.									

OBJETIVOS DE LA CALIDAD				MEDICIÓN												% AVANCE REGISTRADO																																															
DESCRIPCIÓN		CÁLCULO		PERIODO		ESTIMADO		CAP																																																							
Núm.	Objetivo	Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	Mav	Jun	Jul	Ago	Sep		Oct	Nov	Dic																																												
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.	Avance de módulos fijos con modelo institucional	$\left(\frac{\text{Total de MACS fijos con modelo institucional en la entidad}}{\text{Total de MACS fijos en la entidad}}\right) \times 100$	Semestral	30%	8	8			9						89%																																															
							<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 6px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th colspan="12">Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">8</td> <td colspan="6" style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr style="background-color: #e91e63; color: white;"> <th colspan="12">Total de MAC fijos en la entidad</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">9</td> <td colspan="6" style="text-align: center;">9</td> </tr> </tbody> </table>												Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad												8	8			9						Total de MAC fijos en la entidad												9	9			9						
Total de MAC fijos con modelo institucional en la entidad																																																															
8	8			9																																																											
Total de MAC fijos en la entidad																																																															
9	9			9																																																											

- Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte del porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional vigente, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.

Indicador	Cálculo	Estimado	Periodo
Mantenimiento de MACS con modelo institucional	$\left(\frac{\text{Mantenimientos logrados}}{\text{Mantenimientos requeridos}}\right) \times 100$	<b>100%</b>	Semestral

Descripción de las variables del cálculo:

Variables	Recursos para la captura
Mantenimientos logrados	Es la cantidad de mantenimientos que se realizan a los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional identificados en el <b>Formato Catálogo Base Mantenimiento (Imagen 3)</b> .
Mantenimientos requeridos	Son los mantenimientos que se registraron en el <b>Formato Catálogo Base Mantenimiento (Imagen 3)</b> , para ser atendidos.

### Imagen 3. Formato Catálogo Base Mantenimiento

**PRESUPUESTO PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO A MAC**

DATOS DEL MÓDULO

ENTIDAD: \_\_\_\_\_ EL MÓDULO SE ENCUENTRA EN (MARCAR X):  
 MÓDULO: \_\_\_\_\_ JLE: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ VDRFE: \_\_\_\_\_  
 INDEPENDIENTE: \_\_\_\_\_  
 CONFIGURACIÓN: \_\_\_\_\_

En el siguiente apartado, se incorporarán los conceptos del Catálogo Base para cotizar los trabajos de mantenimiento necesarios en el módulo, el Catálogo Base está separado por partidas y a su vez en conceptos, con una clave asignada. En cada uno de los conceptos se deberá integrar la matriz de precios unitarios, en la que se indiquen todos los materiales a utilizarse, los porcentajes de mano de obra, porcentajes de indirectos y porcentajes de utilidad. Se deberá respetar el presente formato y llenar todos los espacios del encabezado inicial. Durante el desarrollo de los trabajos, se deberá integrar un archivo documental (impreso y digital) con los números generadores que justifiquen los volúmenes de obra ejecutados. El presente formato de presupuesto deberá incluir sellos y firmas del contratista.

TRABAJOS DE MANTENIMIENTO						
No.	PARTIDA				SUBTOTAL	\$0.00
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Mantenimientos logrados	Mantenimientos requeridos																																																															
<p>En este caso se identifica que se tiene un mantenimiento logrado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7">TRABAJOS DE MANTENIMIENTO</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th colspan="4">PARTIDA</th> <th>SUBTOTAL</th> <th>\$0.00</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th>CLAVE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>P.U.</th> <th>IMPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PRE-1</td> <td>Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.</td> <td>pa</td> <td>2.00</td> <td>\$500.00</td> <td>\$1,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td style="text-align: right; color: green;"><b>Logrado</b></td> </tr> </tbody> </table>	TRABAJOS DE MANTENIMIENTO							No.	PARTIDA				SUBTOTAL	\$0.00	No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	1	PRE-1	Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	pa	2.00	\$500.00	\$1,000.00							<b>Logrado</b>	<p>Se muestra cómo se registra el mantenimiento requerido:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7">TRABAJOS DE MANTENIMIENTO</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th colspan="4">PARTIDA</th> <th>SUBTOTAL</th> <th>\$0.00</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th>CLAVE</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>P.U.</th> <th>IMPORTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PRE-1</td> <td>Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.</td> <td>pa</td> <td>2.00</td> <td>\$500.00</td> <td>\$1,000.00</td> </tr> </tbody> </table>	TRABAJOS DE MANTENIMIENTO							No.	PARTIDA				SUBTOTAL	\$0.00	No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE	1	PRE-1	Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	pa	2.00	\$500.00	\$1,000.00
TRABAJOS DE MANTENIMIENTO																																																																
No.	PARTIDA				SUBTOTAL	\$0.00																																																										
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE																																																										
1	PRE-1	Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	pa	2.00	\$500.00	\$1,000.00																																																										
						<b>Logrado</b>																																																										
TRABAJOS DE MANTENIMIENTO																																																																
No.	PARTIDA				SUBTOTAL	\$0.00																																																										
No.	CLAVE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P.U.	IMPORTE																																																										
1	PRE-1	Desmontaje de balasto con recuperación, incluye: retiro de balas, cespel, acarreo hasta el almacén, mano de obra, equipo y herramienta.	pa	2.00	\$500.00	\$1,000.00																																																										
$= \left(\frac{1}{1}\right) \times 100 = 100\%$																																																																
<p>El resultado nos dice que la entidad tiene 1 mantenimiento requerido y 1 mantenimiento logrado por lo que tiene un <b>100%</b> de cumplimiento a los mantenimientos de los módulos fijos con modelo institucional.</p>																																																																

TABLERO DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD																		
Núm.	DESCRIPCIÓN Objetivo	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN		CAP												% AVANCE REGISTRADO
		Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	Mav	Jun	JUL	Ago	Sep	Oct	Nov	
3	Lograr el mantenimiento del 100% de los Módulos de Atención Ciudadana con modelo institucional, con base en el Reporte del porcentaje de avance en la implementación del modelo institucional vigente, en los conceptos de pintura en muros, aire acondicionado, marquesina, entre otros.	Mantenimiento de MACS con modelo institucional	(Mantenimientos logrados / Mantenimientos requeridos) *100	Semestral	100%	Mantenimientos logrados												100%
						1	1					0						
						Mantenimientos requeridos												
						1	1					0						

**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.**

Indicador	Cálculo	Estimado	Nominativo
Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	$\left(\frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}}\right) \times 100$	100%	Es la suma total de solicitudes de trámites por artículo 141, realizadas por la ciudadanía mensualmente.  <b>El tablero hace la suma automáticamente.</b>

Descripción de las variables del cálculo:

Variables	Recursos para la captura
Total de solicitudes atendidas	Son el total de las solicitudes de trámite por artículo 141 <b>atendidas</b> por la entidad. Este dato se obtiene del <b>Reporte Mensual de Atención por artículo 141</b> que lleva la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local a través de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 4</b> ).
Total de solicitudes recibidas	Son el total de las solicitudes de trámite por artículo 141, que realiza la ciudadanía en la entidad. Este dato se obtiene del <b>Reporte Mensual de Atención por artículo 141</b> que lleva la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local a través de la o el Jefe de Actualización al Padrón ( <b>Imagen 4</b> ).

**Imagen 4. Reporte Mensual de Atención por artículo 141 de la LGIPE.**

CLAVE		FECHA DE PETICIÓN	FECHA DE TRÁMITE	TIPO DE SOLICITUD		FOLIO DE SOLICITUD INDIVIDUAL	TIPO DE TRÁMITE	SEXO DEL CIUDADANO		TIPO DE DOMICILIO EN EL QUE SE REALIZÓ EL TRÁMITE			FECHA DE ENTREGA DE LA CREDENCIAL
ENTIDAD	DTTO.			MÓDULO	ORDINARIA			ESPECIAL	HOMBRE	MUJER	PARTICULAR	INSTITUCIÓN MEDICA	
04	01	040152	10/12/2020	16/07/2021		X	2104015201766	REEMPLAZO DE LA CREDENCIAL		X	X		25/07/2021
04	02	040254	19/10/2021	06/10/2021	X		2104025403267	INSCRIPCIÓN	X			X	20/10/2021
04	01	040152	03/12/2019	03/12/2019	X		1004015204011	CAMBIO DE DOMICILIO		X	X		28/11/2021
04	01	040152	06/12/2021	13/12/2021	X		2104015203001	CAMBIO DE DOMICILIO		X	X		10/01/2022
04	02	040254	10/12/2021	13/12/2021	X		2104025404871	REINSCRIPCIÓN	X	X			21/01/2022
04	01	040152	22/01/2022	12/01/2022	X		2204015200118	CAMBIO DOMICILIO		X	X		02/02/2022
04	01	040152	21/01/2022	27/01/2022	X		2204015200263	REINSCRIPCIÓN	X	X			02/02/2022
04	01	040152	23/02/2022	23/02/2022	X		2204015200841	REINSCRIPCIÓN	X	X			24/02/2022

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Total de solicitudes atendidas	Total de solicitudes recibidas
Durante la CAP en curso se atendieron en los meses de enero-agosto las siguientes solicitudes de trámite por artículo 141: <b>3, 4, 4, 1, 6, 5, 2, 2.</b>	En la CAP en curso, se recibieron en la Vocalía del Registro Federal de Electores de Junta Local en los meses de enero-agosto las siguientes solicitudes de trámite por artículo 141: <b>3, 4, 4, 1, 6, 5, 2, 2.</b>
$= \left( \frac{3+4+4+1+6+5+2+2}{3+4+4+1+6+5+2+2} \right) \times 100 = 100.0\%$	

Núm.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN		CAP								CAI				% AVANCE REGISTRADO	
		Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov		Dic
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.	Porcentaje de solicitudes atendidas por artículo 141	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas) * 100																100%
																			0%

**Nota:** En caso de que una solicitud no se haya atendido en el mes que se recibió, se quedará la solicitud pendiente hasta que se le dé atención para su registro, es decir, que se puede actualizar el indicador cuando sea atendida la solicitud, en su caso, puede ser justificada en el cuadro de observaciones indicando las fechas de su atención.

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

Indicador	Cálculo	Estimado	Periodo
Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana	90%	Cuatrimestral

Descripción de las variables del cálculo:

Variables	Recursos para la captura
Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Es el resultado general del <b>Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana (Imagen 5)</b> .

**Imagen 5. Informe de Resultados Cuatrimestral de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

Nivel	Acciones para implementar	Parámetro
<b>Bueno</b>	La percepción del servicio es satisfactoria; no se requieren acciones.	≥95%
<b>Regular</b>	Es necesario implementar un plan de acción para elevar la satisfacción de la ciudadanía.	≥90% pero <95%
<b>Malo</b>	Se deben revisar los procesos para identificar la causa raíz y establecer acciones correctivas en el plan de acción.	<90%

<b>Nivel de satisfacción sobre el servicio en los MAC</b>	<b>95%</b>	<b>Bueno</b>
---	------------	--------------

Una vez obtenida la información necesaria, se registra en el **Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad** en el apartado correspondiente.

A continuación, se presenta un ejemplo:

Num.	DESCRIPCIÓN Objetivo	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		MEDICIÓN		CAP												% AVANCE REGISTRADO			
		Indicador	Cálculo	Periodo	Estimado	Nominativo	Ene	Feb	Mar	Abr	Mav	Jun	Jul	Ago	Seo	Oct	Nov		Dic		
5	Cumplir en un 95% la satisfacción ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.	Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana	Resultados del reporte cuatrimestral de la encuesta de satisfacción ciudadana	CUATRIMESTRAL	95%																95%
				CUATRIMESTRAL	95%																

La cantidad de encuestas que debe aplicar la entidad se determina de la siguiente manera:

- Cálculo del número de encuestas requeridas mensual: El total de encuestas requeridas corresponde al **10% del promedio total de la cuota inferior (mínimo) y la cuota superior (máximo) de cada mes por Distrito.**
- Distribución a los Módulos de Atención Ciudadana: El resultado obtenido en el paso anterior debe ser dividido **entre el total de MAC que tiene el Distrito.**

A continuación, se presenta un ejemplo:

Cálculo del número de encuestas requeridas mensual:	Distribución a los Módulos de Atención Ciudadana
<p>Para este caso, se toma la entidad de Aguascalientes con el pronóstico del <b>mes de marzo 2025</b>, Se saca el 10% del promedio de cada Distrito (<b>Imagen 6</b>):</p> <p><i>Fórmula:</i></p> $\left( \frac{\text{cuota inferior} + \text{cuota superior}}{2} \right) \times 0.10$	<p>Se <b>divide</b> el resultado obtenido entre los MAC que tiene cada Distrito (<b>Imagen 7</b>), y esa será la cantidad de encuestas de satisfacción ciudadana que debe hacer en el mes de marzo los Módulos de Atención ciudadana.</p>

**Imagen 6. Pronóstico de solicitudes de credencial, por distrito electoral federal, según cota y mes de solicitud**

Estado	Distrito	Cota inferior	Cota superior	Promedio	10%
		mar-25	mar-25		
1 Aguascalientes	1	1,250	1,390	1,320	132
1 Aguascalientes	2	1,000	1,110	1,055	105.5
1 Aguascalientes	3	2,390	2,650	2,520	252

**Imagen 7. Total de encuestas requeridas por MAC en el mes**

Estado	Distrito	Cota inferior	Cota superior	Promedio	10%	Módulos por Distrito	Total de encuestas requeridas por MAC en el mes
		mar-25	mar-25				
1 Aguascalientes	1	1,250	1,390	1,320	132	6	22
1 Aguascalientes	2	1,000	1,110	1,055	105.5	2	53
1 Aguascalientes	3	2,390	2,650	2,520	252	4	63

La Vocalía del RFE Distrital tiene la responsabilidad de informar a los MAC a su cargo sobre el número exacto de encuestas que deberán aplicar mensualmente durante el mes. Esta comunicación debe realizarse de manera oportuna para garantizar la correcta ejecución de las encuestas de satisfacción ciudadana.

**Nota: Es importante señalar que las encuestas se deben aplicar mediante el uso de código QR, lo que permitirá optimizar el proceso y facilitar la recolección de datos.**

El Procedimiento de Acciones Correctivas vigente, establece como origen de una posible **No conformidad** el incumplimiento de alguno de los objetivos de la calidad, y como consecuencia de ello, se debe implementar una acción correctiva para evitar que esto se vuelva a presentar.

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Septiembre 2023	Creación del documento.
6.6	Agosto 2024	Actualización de los objetivos de la calidad
6.6	Agosto 2025	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención agosto 2025

