 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b> <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

<b>Fecha</b>	22/09/2023	<b>Coordinadores</b>	Manuel Gerardo Ramírez Martínez Rogelio Maciel López Alma Delia Atilano Lara Pablo Krauss López Aldo Galicia Palomeque		
<b>Hora de Inicio</b>	12:00 hrs.	<b>Lugar</b>	Sala de sesiones de la JLE del INE Veracruz		
<b>Hora de Terminación</b>	14:00 hrs.	<b>No. de Minuta</b>	RD-01	<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 (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
N/A	Alta Dirección	RD-01

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
No se tienen cambios en las cuestiones internas y externas, ya que la entidad está en etapa de implementación.	Junta para la integración del FODA validado por la Alta Dirección y Comité de la Calidad	Plan Estratégico Veracruz versión 6.6 con fecha de emisión agosto 2022.

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

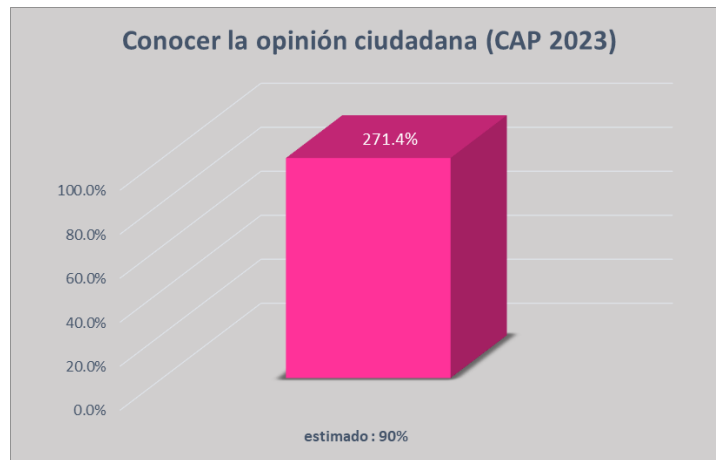
c) **LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:**

1. **LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.**

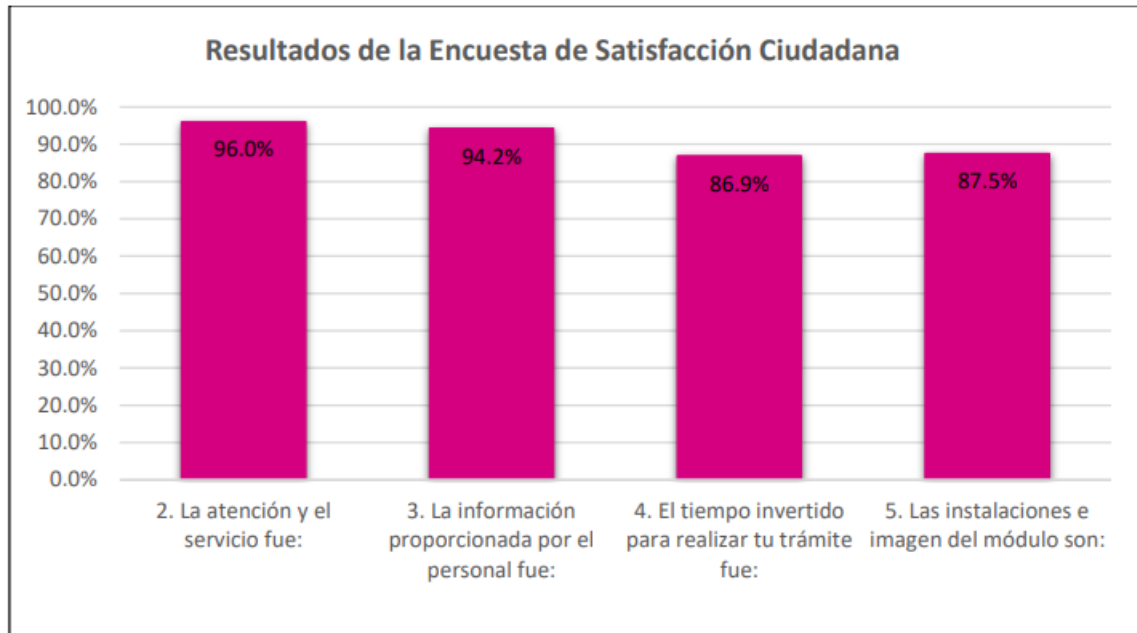
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aplicación de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Se aplicaron un total de 19002 encuestas en el mes de agosto 2023. <i>Ver Indicador del Tablero de los Objetivos de la Calidad #6 e Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana</i>

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

**Resultado de la Encuesta de Satisfacción a la Ciudadanía**



Con base en el **objetivo 6** 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 el mes de agosto 2023.

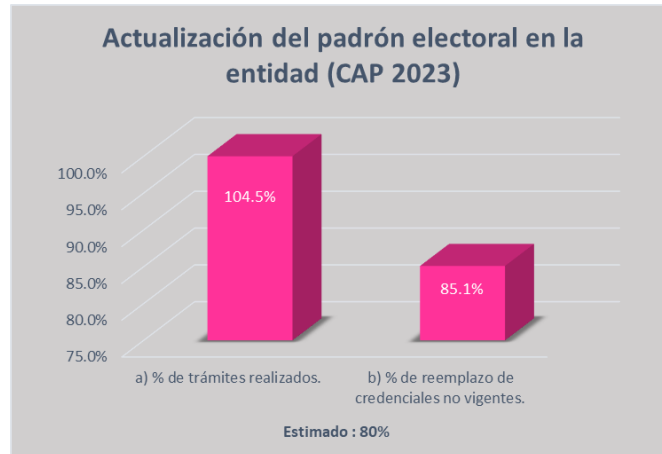


Opciones	Respuestas	Porcentaje
Atención y servicio	1034	5.4%
Tiempo requerido	1336	7.0%
Información del Servicio	1018	5.4%
Instalaciones e imagen	1737	9.1%
No es necesario, considero que todo está bien	13877	73.0%
<b>Total</b>	<b>19002</b>	<b>100%</b>

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

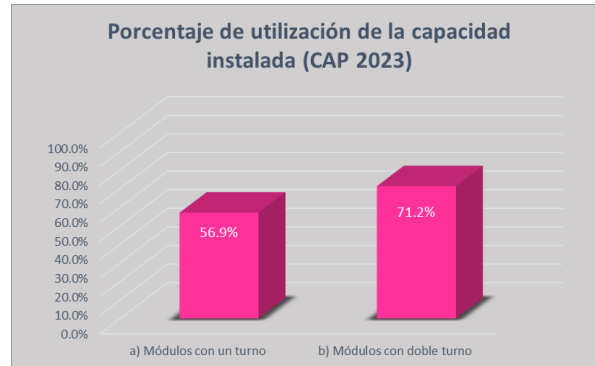
ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Tablero de Control de los Objetivos de la Calidad	Alta Dirección y Comité de la Calidad	Resultados del Tablero de los Objetivos de la Calidad <b>CAP 2023</b> , se muestra a continuación:

**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 instalados en la entidad.



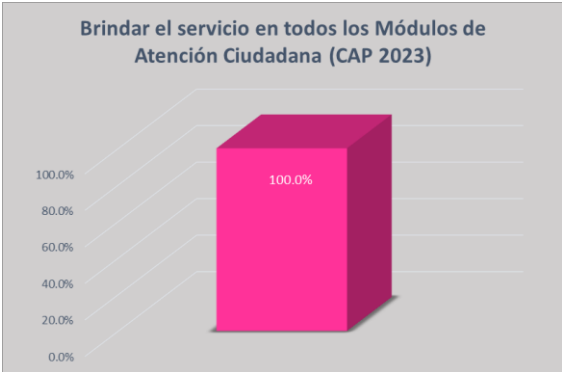
*En el Indicador a) % de trámites realizados, se ha logrado la meta establecida del 80%, de igual manera el indicador b) % de reemplazo de credenciales no vigentes.*

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



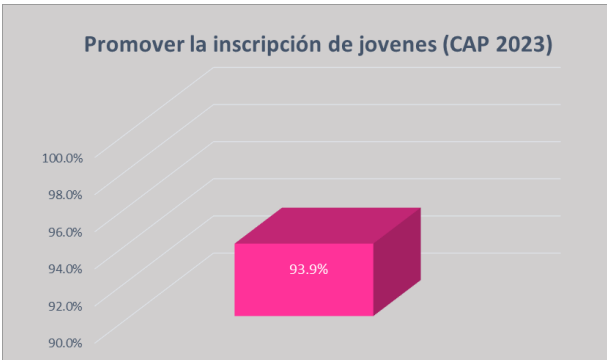
*Podemos observar en el gráfico que, los porcentajes alcanzan la meta establecida tanto para módulos con un turno como para módulos con doble turno. **Estimado: % de atención entre 34%-67% medio.***

**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.



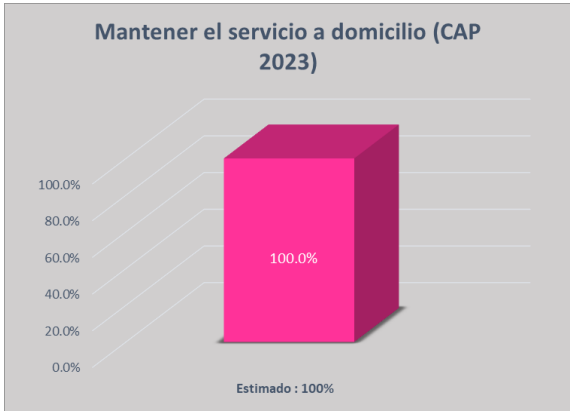
*El servicio en los Módulos de Atención Ciudadana se está brindando todos los días como está estipulado en el Directorio de Módulos 2023. Se está cumpliendo con el estimado del 80%*


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



*Se observa un porcentaje del 93.9%, se cumple con el estimado del 80%.*

**OBJETIVO 5:** Mantener el servicio a domicilio, acorde con lo que establece el Artículo 141 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.



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

*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 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 <b>CAP 2023</b> .	Alta Dirección y Comité de la Calidad	Resultados del Tablero de Indicadores de los Procesos Sustantivos y de Apoyo CAP 2023, se muestran a continuación:

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

Indicadores de los Procesos Sustantivos.

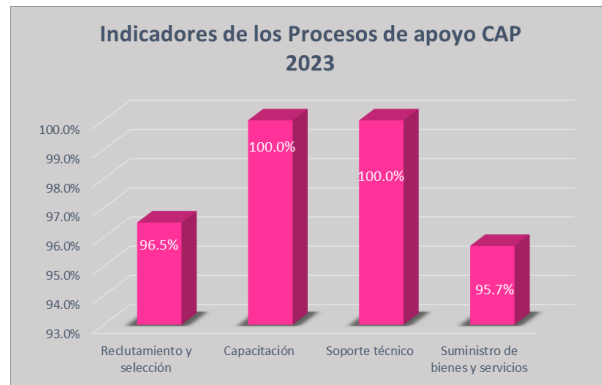


*El cumplimiento de cada proceso en los 19 Distritos de la Entidad de Veracruz se encuentra favorable ya que se está cumpliendo con el estimado por proceso que se encuentra entre el 90 y 100%*

Con el resultado de estos porcentajes podemos determinar que los procesos sustantivos están siendo eficaces durante el cierre de la CAP 2023.



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, Soporte Técnico y Suministro de Bienes y Servicios, se están desempeñando de forma eficaz.*


*Se implementó el tablero a partir del mes de agosto por lo que el resultado del tercer trimestre del año abarca solamente dos meses (agosto y septiembre).*



#### 4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Reporte de Auditoría Interna realizada el mes de septiembre del 2023.	Alta Dirección, Comité de la Calidad y Coordinadores del SGC.	Cédulas de No Conformidad con números de folio: CNC-VER-2023-01, CNC-VER-2023-02, Ver Cédulas de No Conformidad.



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

#### 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (IMPLEMENTACIÓN 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 implementación.	Coordinadores del SGC y Alta Dirección	Se tiene un porcentaje de implementación del <b>82%</b> . <i>Ver Reporte de Auditoría Interna.</i>

#### 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 levantaron 2 No conformidades menores. <i>Ver Reporte de Auditoría Interna.</i>

#### 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Evaluación de los proveedores. (SIGA)	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 de implementación.	Alta Dirección, Comité de la Calidad, Dueños de Procesos Sustantivos y Apoyo.	Recursos necesarios para la Implementación del SGC en la Entidad.

#### 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. <i>Ver evidencias de las acciones para la atención de los riesgos sustantivos y de apoyo.</i>

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

f) **LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA**

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Revisión del Reporte de la Auditoría Interna y Cédulas de No Conformidad y atención a los comentarios que se realizaron durante las auditorías a los procesos.	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	25/09/2023	15/12/2023	En proceso
Dar seguimiento a las evaluaciones de Desempeño de personal	Alta Dirección Coordinadores Vocales Ejecutivos y del RFE de las JD	25/09/2023	03/11/2023	En proceso
Dar seguimiento a la Retroalimentación de las partes interesadas ( <b>Ciudadanía</b> Encuesta de satisfacción ciudadana y <b>Personal del INE</b> Encuesta de Clima Organizacional)	Alta Dirección Coordinadores Vocales Ejecutivos y del RFE de las JD	25/09/2023	31/01/2024	En proceso

**CONCLUSIONES:**

Habiendo analizado la información de entrada para la presente Revisión por la Dirección, puede observarse que el Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad de Veracruz se encuentra funcionando de manera eficaz, cumpliendo con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Para seguir fortaleciendo el Sistema en la Entidad y los proceso que intervienen (Estratégico, Sustantivo y de Apoyo), es conveniente dar seguimiento a los Acuerdos y Compromisos detallados en esta Minuta de Revisión.

 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS</b> <b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>

### CONTROL DE ASISTENCIA

ÁREA	NOMBRE	FIRMA DE ASISTENCIA
Alta Dirección	Lic. Josué Cervantes Martínez	
	Mtra. Christian Mariana Ceballos Garduño	
	Mtro. Sergio Vera Olvera	
	C.P. Arturo Ortiz Gómez	
Coordinadores del SGC	Manuel Gerardo Ramírez Martínez	
	Rogelio Maciel López	
	Alma Delia Atilano Lara	
	Pablo Krauss López	
	Aldo Galicia Palomeque	
Auditoras Líderes	Arleth Salazar Alvarado	
	Lucero Gómez Cruz	



