	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE
 ELECTORES
 JUNTA LOCAL EJECUTIVA EN NAYARIT Y MAC'S

TABLA DE RESPONSABLES			
RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
Elaboración:	Coordinador de Calidad	Lic. María Concepción Maldonado Soto Mtra. Luz Elena Rodríguez López Raúl Carrillo Manríquez	
Revisión:	Alta Dirección	Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor	
Aprobación:	Alta Dirección	Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo Mtra. Verónica Sandoval Castañeda Lic. Pablo García Martínez	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Contenido

1.	4	
2.	6	
3.	6	
4.	6	
4.1	Comprensión de la Institución y de su contexto.	6
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	6
4.3	Determinación del alcance del SGC.	6
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	8
5.	9	
6.	9	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	9
6.2	Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos.	10
6.3	Planificación de los cambios.	10
7.	11	
7.1	Recursos.	10
7.1.1	11	
7.1.2	Personas.	11
7.1.3	Infraestructura.	11
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	11
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.	11
7.1.6	Conocimientos de la Institución.	11
7.2	Competencia.	12
7.3	Toma de conciencia.	12
7.4	Comunicación.	12
7.5	Información documentada.	13
7.5.3	Control de la información documentada	13
8.	13	
8.1	Planificación y control operacional.	13
8.2	Requisitos para los productos y/o servicios.	14
8.2.1	Comunicación con el Cliente.	14
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	14
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.	18
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.	19
8.3	Diseño y Desarrollo del Servicio.	19
8.4	Control de los procesos, los servicios suministrados externamente.	19
8.4.1	Generalidades.	19
8.4.2	Tipo y alcance del control.	19
8.4.3	Información para los Proveedores externos.	20

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

8.5 Producción y provisión del servicio.	20
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	20
8.5.2 Identificación y trazabilidad.	21
8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.	21
8.5.4 Preservación.	21
8.5.6 Control de los cambios.	22
8.6 Liberación de los productos y/o servicios.	22
8.7 Control de las salidas no conformes.	23
9. 24	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	23
9.1.1 Generalidades.	23
9.1.2 Satisfacción del Cliente.	23
9.1.3 Análisis y evaluación.	24
9.2 Auditoría interna.	24
9.3 Revisión por la Dirección.	24
10. 26	
10.1 Generalidades.	24
10.2 No conformidad y acción correctiva.	25
10.3 Mejora continua.	25
ANEXOS.	26
ANEXO 1	26
Mapa General del SGC	26
ANEXO 2	27
Matriz de Responsabilidades	27
ANEXO 3	29
Política de Calidad	29
ANEXO 4	29
Objetivos de Calidad	

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

1. INTRODUCCIÓN.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad en adelante SGC, es una decisión estratégica de la **Junta Local Ejecutiva (JLE) Nayarit**, que contribuye a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de nuestra Delegación.

Los beneficios potenciales para la Delegación INE-Nayarit es implementar un SGC, basado en la Norma Internacional **ISO 9001:2015**, y se traduce en lo siguiente:

- La capacidad de proporcionar el servicio del trámite y entrega de la Credencial para Votar (CPV) con el objeto de garantizar los derechos político-electorales y de identidad a la ciudadanía, de acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- Facilitar el acceso, la ubicación, la atención, los horarios y el tiempo requerido para el trámite y entrega de la CPV a la ciudadanía; para su correcta inclusión en el Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas a nuestro contexto general y nuestros objetivos de la calidad.
- La capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos de nuestro SGC especificados en este Manual y en todos los documentos determinados por nuestra Delegación.

Teniendo como eje rector el **PLAN ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL 2016-2026**.

Donde nuestra Misión es:

Organizar procesos electorales libres, equitativos y confiables, para garantizar el ejercicio de los derechos político-electorales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo de la vida democrática de México.

Y nuestra Visión es:

Ser el organismo electoral nacional autónomo que contribuya a la consolidación de la cultura y convivencia democrática en México, distinguiéndose por ser una institución moderna, transparente y eficiente, en la que la sociedad confíe plenamente para la organización de elecciones equitativas e imparciales.

Nuestros Principios Rectores son:

- Certeza.
- Legalidad.
- Independencia.
- Imparcialidad.
- Máxima publicidad.
- Objetividad.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Nuestros Valores Institucionales:

- Confianza.
- Tolerancia.
- Compromiso.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Código de ética.
- Código de Conducta.

Aplicando nuestras políticas generales

1. Organizar procesos electorales confiables y equitativos.
2. Promover la construcción de una ciudadanía activa e informada.
3. Fortalecer y modernizar el Registro Federal de Electores y la expedición de la Credencial Para Votar.
4. Fortalecer las competencias técnicas y operativas de los Organismos Públicos Locales Electorales (OPLE).
5. Promover la transparencia y rendición de cuentas.
6. Fomentar la comunicación efectiva y confianza ciudadana.
7. Promover la innovación, modernización y eficiencia institucional.
8. Fortalecer la igualdad de género, desarrollar el capital humano y su sentido de pertenencia a la Institución.

Cumpliendo con nuestros Objetivos estratégicos:

1. Organizar procesos electorales con efectividad y eficiencia.
2. Fortalecer la confianza y la participación ciudadana en la vida democrática y política del país.
3. Garantizar el derecho a la identidad.

Realizando nuestros Proyectos Estratégicos

- Organizar Procesos Electorales.
- Fortalecer los mecanismos de actualización de los procesos registrales.
- Fortalecer la equidad y legalidad en el Sistema de Partidos Políticos.
- Coordinar el Sistema Nacional Electoral.
- Fortalecer la Cultura Democrática, la Igualdad de Género y la Inclusión.
- Fortalecer la gestión y evaluación administrativa y cultura de Servicio Público.
- Fortalecer el acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Por consiguiente, la JLE Nayarit ha determinado como una decisión estratégica institucional la implementación de un SGC con base al cumplimiento de la Norma **ISO 9001:2015**.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

La **JLE Nayarit** ha establecido el SGC (ver apartado 4.3 de este Manual) como una decisión estratégica para:

- Demostrar su capacidad para ofrecer un "Servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su Credencial Para Votar, desde la primera entrevista hasta la entrega de la credencial" de acuerdo con el Modelo de Atención Ciudadana establecido por la Institución.
- Mejorar la confianza de la ciudadanía en la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora del mismo y su conformidad de los requisitos establecidos, que garantizan la integración y actualización del Padrón Electoral y Lista Nominal en la entidad.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

Los documentos indicados en este SGC en su totalidad o en parte, son las siguientes normas para su consulta indispensable en la aplicación de este documento:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma **ISO 9000:2015**.

4. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.

4.1 Comprensión de la Institución y de su contexto.

La **JLE Nayarit** determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes al propósito, de la dirección estratégica, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC bajo lo establecido en el **Análisis FODA** y **"Matriz de posicionamiento estratégico de la Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit"** vigente, de igual forma realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en los **Planes de Acción**.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido al efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de la ciudadanía, legales y reglamentarios aplicables; la **JLE Nayarit** determina:

- Las partes interesadas que son pertinentes al SGC.
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

La JLE Nayarit realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes con base en lo establecido en la **Matriz de Partes Interesadas** de la **Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit** vigente.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

La JLE Nayarit determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance, considerando:

- Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1 de este Manual.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2 de este Manual.
- El servicio que brindan los Módulos de Atención Ciudadana (MAC).

Por tanto, el alcance determinado por la JLE Nayarit es dar un servicio de atención a la ciudadanía durante el trámite de expedición de su CPV, desde la primera entrevista hasta la entrega de la credencial en los (MAC) en la entidad de Nayarit

Siendo el servicio aplicable, a través, de los siguientes centros de trabajo:

Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan
Junta Local Ejecutiva	Country Club 39 Fraccionamiento Versalles; Tepic, Nayarit.	Procesos identificados en el Anexo 1 de este Manual.
Módulo 180151	Guillermo Prieto No. 217, entre C. Amado Nervo y Ayuntamiento a espaldas de la Oficina Técnica de Telmex	
Módulo 180251	Av. México No. 300, Int. 8, entre C. Ignacio Zaragoza y Amado Nervo, Col. Centro Plaza Comercial "Hominis"	
Módulo 180252	Av. Del Ejercito No. 280, locales 16 Y 17-B, Fracc. Residencial La Loma, entre Camino Viejo al Tecolote y Gardenias, Plaza Comercial "La Loma"	
Módulo 180253	Av. Del Ejercito No. 280, locales 16 Y 17-B, Fracc. Residencial La Loma, entre Camino Viejo al Tecolote y Gardenias, Plaza Comercial "La Loma"	
Módulo 180351	Carretera Tepic Puerto Vallarta No. 11 Col. El Molino, entre Gilberto Flores Muñoz y Priv. Rivas y Martínez	
Módulo 180352	Calle Yucatán 80-G entre Ignacio Zaragoza y Juan Escutia, Plaza Santo Toribio	
Módulos Semifijos, 180152, 180353	Conforme al Directorio de Módulos de Atención Ciudadana de las Campañas de Actualización.	
Módulos Móviles 180153, 180154, 180354		

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Dicho servicio se difunde a la Ciudadanía a través de los siguientes medios de comunicación:

- Páginas web del Instituto Nacional Electoral (INE): <https://ubicatumodulo.ine.mx/>, <https://www.ine.mx/estructura-ine/juntas-locales-ejecutivas/directorio-jle/>, <https://www.ine.mx>, <https://www.ine.mx/credencial/credencial-proceso/>.
- Pantallas informativas en los Módulos de Atención Ciudadana.
- Comunicación Telefónica (INETEL): **800 433 2000**

4.3.1 Justificación de no aplicabilidad de los requisitos de esta norma con la Delegación INE Nayarit para el alcance del SGC. **La JLE Nayarit** declara en este Manual los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 determinados como No Aplicables y que no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la Delegación INE Nayarit de asegurarse de la conformidad de sus servicios y del aumento de la satisfacción de la ciudadanía.

Dichos apartados son:

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. **La JLE Nayarit** no considera como un requisito esencial los recursos de seguimiento y medición para proporcionar confianza en la validez de los resultados, ya que, no se requiere un equipo de medición para el desarrollo del servicio que se le proporciona a la ciudadanía. El servicio del trámite para la expedición de la CPV no requiere la trazabilidad de las mediciones para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para la Delegación INE Nayarit ya que no fabrica la Credencial Para Votar, puesto que depende de una empresa externa para la elaboración y diseño de la credencial de acuerdo con los requerimientos solicitados por el Instituto Nacional Electoral (INE) para su entrega.

Nota: En el caso de los proveedores externos, si sus actividades las realizan dentro de la Delegación INE Nayarit, se alinean a los procesos y procedimientos de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

4.4.1 **La JLE Nayarit** establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.

La JLE Nayarit determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación, a través, del Mapa General del SGC y en cada **Proceso Sustantivo y de Soporte vigentes** (Anexo 1 de este Manual), en los cuales se determina lo siguiente:

- Entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- La secuencia e interacción de estos procesos.
- Aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

- d) Aplicación de los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su gestión para su disponibilidad.
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Los riesgos y oportunidades determinados (requisitos del apartado 6.1 de este Manual) en cada uno de los procesos definidos por la **JLE Nayarit**.
- g) Evaluación de estos procesos analizados en el documento **Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit** vigente e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos (Tablero de Control de Indicadores vigente) realizando los cambios necesarios en los procesos y con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada.
- h) Mejoras a los procesos y el SGC documentado.

4.4.2 La JLE Nayarit con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de los procesos, y
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO.

La Alta Dirección, la cual llamaremos **JLE Nayarit** demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC y al cumplimiento de todos los criterios del apartado **5** y **9.3** establecidos por la Norma **ISO 9001:2015**, en el **Documento de responsabilidad de la Alta Dirección** vigente y, a través, del establecimiento, implementación y mantenimiento de la **Política de Calidad y Objetivos de Calidad** para el SGC (Anexos 3 y 4 de este Manual), mismos que son compatibles con el contexto y dirección estratégica de la Institución, determinados en la **Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit** vigente.

6. PLANIFICACIÓN.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 La JLE Nayarit planifica el SGC considerando las cuestiones referidas en el apartado **4.1** y **4.2** de este Manual, determinando los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el SGC puede lograr los resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

6.1.2 La JLE Nayarit planifica:

- a) Las acciones para abordar los riesgos se realizan con base en el **Procedimiento de Análisis de riesgo y Oportunidades** y la matriz de contexto que se encuentra en la "Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit".
- b) La manera de:
 1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del SGC pertinentes (**Mapa General del SGC** vigente y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas vigente).
 2. Evaluar la eficacia de estas acciones de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas**.

La JLE Nayarit verifica que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades establecidos en la **Matriz de Riesgos y Oportunidades** para los procesos y en la **Matriz-Contexto** de la "Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit" son proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio brindado por la misma.

6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.

6.2.1 La JLE Nayarit establece los Objetivos de la Calidad de acuerdo con lo establecido por la Alta Dirección y el Comité de la Calidad (ver **Documento de Responsabilidad de la Alta Dirección** y **Documento del Comité de la Calidad** vigentes) y se localizan en el **Tablero de Control de Indicadores** para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.

La JLE Nayarit mantiene la información documentada con base en lo establecido en el "Procedimiento de Información Documentada" vigente.

6.2.2 La JLE Nayarit planifica el logro de los objetivos de la calidad con base en lo establecido en la **Documento de responsabilidad de la Alta Dirección** vigente. La JLE Nayarit ha determinado dar cumplimiento de lo anterior, en el **Tablero de Control de indicadores** vigente.

6.3 Planificación de los cambios.

La JLE Nayarit lleva a cabo de manera planificada (ver apartado 4.4 de este Manual) cualquier cambio que se requiera en el SGC, conforme a un Plan de Cambios y Mejoras al SGC vigente y con base en lo establecido en el **Documento de responsabilidad de la Alta Dirección** vigente.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

7. APOYO.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

La **JLE Nayarit** gestiona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC de cada área Operativa y de Soporte de la **Delegación INE-Nayarit** para:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Que el proveedor externo cumpla con las necesidades requeridas de acuerdo a lo establecido en el proceso de **Suministro de Bienes y Servicios**.

7.1.2 Personas.

La **JLE Nayarit** asegura el personal necesario para la implementación eficaz del SGC, así como la operación y control de sus procesos con base al Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal de la Rama Administrativa, mismo que se divide en: Sistema del Servicio del Instituto; Personal de la Rama Administrativa del Instituto y Prestadores de Servicios; de igual forma, se registran en la **Matriz de Responsabilidades de los procesos Sustantivos y de Soporte** (ver anexo 2), Organigrama, **Documento del comité de la calidad**, **Documento de responsabilidad de la Alta Dirección** y en el **Proceso de Reclutamiento y Selección** vigentes.

7.1.3 Infraestructura.

La **JLE Nayarit** asegura y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los MAC y lograr la conformidad del servicio con base a lo planificado por la Coordinación de Operación en Campo de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), y en los **Procesos de Soporte Técnico** y **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigente.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La **JLE Nayarit** proporciona y mantiene el ambiente adecuado para la operación de los procesos, de acuerdo a la disponibilidad de recursos con actividades de desarrollo humano, para mejorar la calidad y el desarrollo del talento humano.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Ver apartado 4.3.1 de este Manual.

7.1.6 Conocimientos de la Institución.

La Alta Dirección en conjunto con cada responsable de los Procesos (Sustantivos y de Soporte) de la **Delegación INE-Nayarit** proporcionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos, y lograr la conformidad por medio del Proceso de Capacitación de la campaña vigente de actualización al padrón.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal de la **Delegación INE-Nayarit**, cuando sea aplicable y en la medida en que sea necesario de acuerdo con lo establecido en el **Proceso de Capacitación** vigente.

Cuando se abordan las actualizaciones de los procedimientos operativos y de la normatividad establecida, la **Delegación INE-Nayarit**, con el propósito de actualizar sus conocimientos bajo la instrucción de la Dirección de Operación y Seguimiento de la DERFE, la Alta Dirección en conjunto con el Responsable del Proceso de Capacitación; ejecutan la Estrategia de Capacitación definida.

En la **Delegación INE-Nayarit**, las bases de conocimientos se mantienen y se disponen en la Plataforma de Capacitación del Instituto Nacional Electoral (CAMPUS VIRTUAL).

7.2 Competencia.

La **Delegación INE-Nayarit**, con base en lo establecido en el Catálogo de Cargos y Puestos del Servicio Profesional Electoral Nacional, en el Catálogo de Puestos de la Rama Administrativa del Instituto Nacional Electoral; y Cédulas de Puesto de Prestadores de Servicios, vigentes, debe:

- Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC; mismas que serán evaluadas conforme a lo establecido en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y de la Rama Administrativa, y en el Proceso de Evaluación de Desempeño de los dueños de los procesos sustantivos integrados en el Mapa General del SGC.
- Asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, con base en lo establecido en el **Proceso de Evaluación de Desempeño y Proceso de Capacitación** vigentes.
- Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia (la cual puede estar resguardada por la **Delegación INE-Nayarit**).

7.3 Toma de conciencia.

La Alta Dirección y el Comité de la Calidad de la **JLE Nayarit** se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de sus actividades relacionadas con su cargo o puesto y de:

- La Política de la Calidad.
- Los Objetivos de la Calidad pertinentes.
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

7.4 Comunicación.

El Comité de la Calidad de la **JLE Nayarit** determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyen:

- a) Qué comunicar.
- b) Cuándo comunicar.
- c) A quién comunicar.
- d) Cómo comunicar.
- e) Quién comunica.

Y son comunicadas a través de las mesas de trabajo, juntas de Comité de la Calidad, juntas de Revisión del SGC, correos electrónicos, contacto a partes interesadas, comunicación telefónica, entre otros.

7.5 Información documentada.

7.5.1 y 7.5.2 la **JLE Nayarit** determina que todo lo referente a la creación, actualización y control de la información documentada que se genere para todo el SGC con base en lo establecido en la Norma **ISO 9001:2015**, se regule por el "Procedimiento de Información Documentada" vigente.

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 y 7.5.3.2 La información documentada requerida por el SGC se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de integridad y/o uso inadecuado).

8. OPERACIÓN.

8.1 Planificación y control operacional.

La **JLE Nayarit** planifica, implementa y controla los procesos (ver apartado 4.4 de este Manual) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 de este Manual, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para el servicio.
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1. Los procesos.
 - 2. La aceptación del servicio.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

- a) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- c) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1. Aplicar de forma adecuada los procesos según lo planificado.
 - 2. Demostrar la conformidad del servicio con sus requisitos.

La salida de esta planificación se encuentra estipulada en cada **Proceso Sustantivo** y adecuada para la operación y funcionamiento de los MAC.

La **JLE Nayarit** controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario y de acuerdo con lo establecido en la "Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit" y el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigentes.

La **JLE Nayarit** se asegura que los servicios contratados externamente estén controlados (ver apartado 8.4 de este Manual).

8.2 Requisitos para los productos y/o servicios.

8.2.1 Comunicación con el Cliente.

En la **Delegación INE-Nayarit**, la comunicación con la ciudadanía incluye:

- a) De acuerdo con la estrategia de difusión establecida por la DERFE incluye el uso de medios y productos de difusión en radio, televisión, prensa escrita, medios impresos (carteles, volantes y folletos), perifoneo, WEB, redes sociales y comunicación interpersonal con el propósito de incentivar a la ciudadanía para la Actualización del Padrón Electoral.
- b) Mediante el servicio metropolitano de atención ciudadana INETEL 800 4332000 se orienta sobre los servicios, requisitos y se ofrece el servicio de citas programadas a fin de que las y los ciudadanos determinen las fechas y horario para realizar su trámite para obtener la CPV.
- c) Se incluye dentro de las Políticas de Atención Ciudadana, la atención a quejas o comentarios de las y los ciudadanos presentadas en el MAC, que deben ser atendidas de acuerdo con los procedimientos operativos establecidos, para asegurar que las respuestas proporcionadas sean apegadas a la normativa. ("Manual del Modelo de Atención Ciudadana" pág. 9).

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

- d) De acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 126 de la LGIPE, los datos e informes que las y los ciudadanos proporcionen al Registro Federal de Electores serán estrictamente confidenciales, con ello se garantiza la Protección de los datos personales de las y los ciudadanos por la institución y bajos sus lineamientos y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. ("Manual del Modelo de Atención Ciudadana" pág. 12).
- e) Si el ciudadano solicitó una CPV y no la obtuvo en el plazo establecido tiene derecho a presentar una instancia administrativa que es una Solicitud de Expedición de la CPV, obtuvo una resolución negativa; procede también que puede interponer una demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano.
- f) Puede solicitar una Rectificación a la Lista Nominal de Electores, si habiendo obtenido oportunamente su CPV no aparece o considera haber sido indebidamente excluido en la Lista Nominal de Electores de la sección correspondiente a su domicilio, procede también que puede interponer una demanda de Juicio para la Protección de los Derechos Político-Electorales del Ciudadano.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Los requisitos para la solicitud de la CPV. En cualquier tipo de trámite las y los ciudadanos requieren presentar los medios de identificación autorizados por la Comisión Nacional de Vigilancia (CNV) adoptados mediante Acuerdo 1 ORD/12/14/12/2017, en original sin tachaduras ni enmendaduras, por lo que la **Delegación INE-Nayarit** se asegura de que:

a) Los requisitos son:

1) Documento de identidad.

Para realizar cualquier trámite para obtener la CPV las y los ciudadanos deberán presentar alguno de los siguientes documentos:

1. Copia certificada del acta de nacimiento o del documento análogo expedido de conformidad con la normatividad de las diferentes entidades federativas en materia del Registro Civil; o por los consulados o embajadas de México en el extranjero.
2. Documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización.
Las y los ciudadanos que presenten documento que acredite la nacionalidad mexicana por naturalización, y ésta no cuente con algún apellido del ciudadano, fecha y/o lugar de nacimiento, podrán presentar el acta de nacimiento de su país de origen debidamente legalizada o apostillada y, en su caso, traducida por autoridad mexicana o instituciones autorizadas en la que se contenga dichos datos, o documento expedido por autoridad mexicana en dónde se señale la fecha y lugar de nacimiento.

Se aceptará copia simple del medio de identidad, para el caso de aquellos ciudadanos que ya se encuentren registrados en el padrón electoral o se encuentren en la base de datos de los registros que causaron baja por no haber recogido la CPV, o por haber perdido vigencia, de los cuales se tengan los medios digitalizados y se cuente con huellas dactilares. (su aplicación se realizará hasta la actualización de la nueva versión del SIIRFE MAC).


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

2) Identificación con fotografía.

Las y los ciudadanos, adicionalmente a lo señalado en el punto anterior, deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o mediante la identificación de su fotografía, producto de la búsqueda en la base de datos nacional.

Cuando el trámite solicitado sea de inscripción, reincorporación al Padrón Electoral o no se cuente con las huellas dactilares, deberán presentar alguno de los documentos de identificación con fotografía siguientes:

1. Cartilla del Servicio Militar Nacional.
2. Pasaporte.
3. Cédula profesional.
4. Licencia o permiso para conducir.
5. Credenciales de identificación laboral:
 - 5.1 De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal.
 - 5.2 De servidores públicos de los sectores central, y paraestatal, así como de organismos autónomos constitucionales, Poder Legislativo y Poder Judicial, a nivel federal o local.
 - 5.3 De la iniciativa privada, siempre que cuenten con denominación o razón social y Registro Federal de Contribuyentes de la empresa, nombre y firma del patrón o su representante y nombre del ciudadano tal como aparece en el Acta de Nacimiento.
 - 5.4 De escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).
6. Credenciales de Identificación como usuarios o derechohabientes de los siguientes servicios:
 - 6.1 De instituciones del sector salud federal, estatal y municipal (no se incluye el carnet de citas médicas, ni otro tipo de constancias o pólizas de seguros médicos).
 - 6.2 Expedidas por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA.
 - 6.3 Expedidas por las autoridades con reconocimiento oficial, excepto la tarjeta postal.
 - 6.4 Credenciales expedidas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
 - 6.5 Identidad marítima y/o libreta de mar.
7. La CPV. Para el caso de que ésta no sea vigente, se aceptará, previa verificación del registro del ciudadano cuando se trate de reemplazo de la CPV. por pérdida de vigencia o un trámite derivado de éste, a excepción de la corrección de datos personales.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

8. Carta o certificado de naturalización.
9. Certificado de Nacionalidad Mexicana.
10. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por naturalización.
11. Declaratoria de Nacionalidad Mexicana por nacimiento.
12. Matrícula consular.
13. Constancia de inscripción al Padrón Electoral y Lista Nominal de Electores, se aceptará previa verificación del registro del ciudadano con una vigencia máxima de seis meses después de haber sido expedida.
14. Documentos expedidos por escuelas públicas o privadas con reconocimiento oficial de nivel básico, medio, técnico, medio superior, superior e INEA tales como:
 - 14.1 Título profesional.
 - 14.2 Constancias de estudios.
 - 14.3 Certificado de estudios.
 - 14.4 Diploma de estudios.
 - 14.5 Carta de Pasante.
 - 14.6 Certificado de competencia laboral.

En el caso de que el ciudadano residente en territorio nacional no cuente con alguno de los documentos de identificación con fotografía señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberá estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o delegación y otro de la misma entidad federativa. Los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su CPV, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

En caso de utilizar traductor de lengua indígena, se deberá asentar el nombre del traductor en el acta testimonial.

Los medios de identificación con fotografía que presenten las y los ciudadanos deberán ser originales y vigentes, o con una fecha de expedición no mayor a 10 años cuando no tengan vigencia, y que se haya obtenido al haber cumplido al menos los 15 años de edad, a excepción de los documentos identificados en los numerales 1, 3 y 4 cuando sea permanente, 6.4, 7, y 14.1 del presente apartado, que serán aceptados independientemente de la fecha de expedición.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

3) Comprobante de domicilio.

Para los trámites de inscripción, reincorporación o de actualización al Padrón Electoral, con excepción al de reposición y reemplazo de la credencial, que no implique otro tipo de trámite, las y los ciudadanos deberán presentar un comprobante de domicilio original, de entre los siguientes:

1. Recibos de pago de impuestos y/o servicios públicos:
 - 1.1 Recibo de pago de impuesto predial.
 - 1.2 Recibo de pago de luz.
 - 1.3 Recibo de pago de agua.
2. Recibos de pago de servicios privados.
 - 2.1 Recibo de pago de teléfono.
 - 2.2 Recibo de pago de señal de televisión.
 - 2.3 Recibo de pago de gas.
3. Estados de cuenta de servicios privados y/o públicos:
 - 3.1 Bancarios.
 - 3.2 De tiendas departamentales.
 - 3.3 De crédito hipotecario.
 - 3.4 Del Sistema de Ahorro para el Retiro.
4. Copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria.
5. Contrato de arrendamiento, en este supuesto deberá presentar el recibo de pago correspondiente.
6. Contrato de servicio público de agua potable.

Se aceptarán los comprobantes de pago de luz, agua, TV de paga, teléfono e internet de forma individual o como servicios integrados, así como los estados de cuenta bancarios y tiendas departamentales impresos vía Internet, de aquellas instituciones en las que se compruebe que cuentan con al menos el uso de un usuario y contraseña como mecanismos de seguridad para tener acceso a dichos documentos en formato electrónico, a excepción de los Ticket que no cuenten con nombre y RFC de la institución que lo emite, número de folio, fecha, hora y lugar de expedición y nombre completo del titular del servicio.

En caso de que el ciudadano no cuente con alguno de los comprobantes de domicilio señalados anteriormente, podrá presentar dos testigos, uno de los cuales deberán estar inscrito en el Padrón Electoral en el mismo municipio o delegación y otro de la misma entidad federativa. Los testigos deberán identificarse con alguna de sus huellas dactilares o con su CPV, manifestar la razón de su dicho bajo protesta de decir verdad, misma que deberá ser asentada en el acta testimonial, y sólo podrán serlo hasta por cuatro ocasiones en un lapso de 120 días naturales.

En caso de utilizar traductor de lengua indígena, se deberá asentar el nombre del traductor en el acta testimonial.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Los comprobantes de domicilio que las y los ciudadanos presenten al momento de realizar su trámite deberán ser originales y con una fecha de expedición no mayor a 3 meses; con excepción del recibo de pago del impuesto predial, contrato de arrendamiento y del recibo de pago de agua, cuando el pago sea anual, los cuales, podrán tener una vigencia de hasta de 1 año, para el caso de la copia certificada de escrituras de propiedad inmobiliaria, se admitirá, independientemente de la fecha de expedición. No será necesario que dichos comprobantes se encuentren a nombre del ciudadano.

- b) **La Delegación INE-Nayarit** debe cumplir con las declaraciones acerca del servicio que ofrece que se definen en la "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos", art. 41 Apartado B de la Base V y en la "Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales" (LGIPE).

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios.


8.2.3.1 Delegación INE-Nayarit se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para el servicio que se ofrece en los Módulos de Atención Ciudadana de acuerdo con lo establecido en las estrategias operativas de cada una de las campañas de actualización vigentes, para incluir:

- a) Los requisitos definidos por los Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana (MAC) vigentes, incluyen los requisitos para las actividades de la entrega de la CPV, y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por los Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por la **JLE Nayarit**, los cuales están establecidos en cada Proceso Sustantivo.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio que están establecidos en los Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos expresados previamente.
- f) **La JLE Nayarit**, a través de las actividades plasmadas en cada **Proceso Sustantivo** y realizadas por el personal involucrado, se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos o cualquier documento que haya considerado conveniente y los expresados previamente.

El personal involucrado en el servicio, confirma los requisitos a la ciudadanía antes de la aceptación por el medio de comunicación conveniente.

8.2.3.2 Delegación INE-Nayarit conserva la información documentada cuando sea aplicable y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada vigente.

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para el servicio.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y/o servicios.

La Delegación INE-Nayarit, a través, de los Dueños de los Procesos Sustantivos, se asegura que cuando se cambien los requisitos para el servicio, la información documentada pertinente sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados en los procesos involucrados.

8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio.

Ver apartado 4.3.1 de este Manual.

8.4 Control de los procesos, los servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

La Delegación INE-Nayarit, a través, del **Proceso de Suministros y Servicios** vigente, se asegura que los productos y/o servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos.

Se determinan en dicho Proceso, los controles que aplican al producto y/o servicio suministrado externamente cuando:

- El producto y servicio del Proveedor externo que estén destinados a incorporarse dentro del propio servicio de la **Delegación INE-Nayarit**.
- Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un Proveedor externo como resultado de una decisión de la **Delegación INE-Nayarit**.

Así mismo, se determina y se aplica en dicho proceso los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar el producto y/o servicios de acuerdo con los requisitos.

La Delegación INE-Nayarit conserva la información documentada de estas actividades de acuerdo con el Procedimiento de Información Documentada vigente y de cualquier acción necesaria que surja en las evaluaciones acorde al Proceso de Suministros y Servicios y /o al Procedimiento de Acciones Correctivas vigentes.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

La JLE Nayarit se asegura que el servicio suministrado externamente no afecta de manera adversa a la capacidad de los **Módulos de Atención Ciudadana** para entregar la CPV.

La Delegación INE-Nayarit, a través, del **Proceso de Suministro de Bienes y Servicios** vigente:

- Se asegura de que los servicios suministrados externamente permanecen dentro del control del **SGC**.
- Define los controles que pretende aplicar al proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

c) Tiene en consideración:

1. El impacto potencial del servicio suministrados externamente en la capacidad de los Módulos de Atención Ciudadana de cumplir regularmente los requisitos de la Ciudadanía, los legales y reglamentarios aplicables.
2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.

d) El tipo de verificación u otras actividades necesarias para asegurarse del servicio suministrado externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los Proveedores externos.

La **Delegación INE-Nayarit** se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.


La **Delegación INE-Nayarit** comunica a los proveedores externos sus requisitos por medio de la **Requisición de Compra** y el **Anexo Técnico** o en su caso el medio establecido por la Coordinación administrativa de la JLE Nayarit para:

- a) Los servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de:
 - 1) productos y/o servicios.
 - 2) métodos y equipos.
 - 3) la liberación de productos y/o servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la **Delegación INE-Nayarit**.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo es aplicado por parte del Coordinador de Administrativo y/o **Delegación INE-Nayarit**.
- f) Las actividades de verificación o validación que el **Coordinador de Administrativo y/o Delegación INE-Nayarit** pretendan llevar a cabo en las instalaciones del Proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

La **Delegación INE-Nayarit** implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas, a través, de los Procesos Sustantivos de los Módulos de Atención Ciudadana con puntos de control que permiten identificar de forma intermedia y durante todos los pasos del proceso, la validación de las actividades como parte de un seguimiento y medición de éste para otorgar confiabilidad durante todo el proceso.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) Las características del servicio a prestar, o las actividades a desempeñar.
 - 2) Los resultados a alcanzar.

La disponibilidad de las mediciones adecuadas.

- a) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para la prestación del servicio.
- b) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- c) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- d) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La **Delegación INE-Nayarit** utiliza los medios apropiados establecidos en los **Procesos Sustantivos** y "Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana" para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad del Proceso de Entrega de la CPV mediante el Proceso de Conciliación de cifras de las campañas de actualización al padrón electoral.

La **Delegación INE-Nayarit** identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio establecido en el "Proceso Sustantivo" y "Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana".

La **Delegación INE-Nayarit** controla la identificación de las salidas en cada **Proceso Sustantivo** y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de acuerdo con el **Procedimiento de Información Documentada** vigente.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.

La **Delegación INE-Nayarit**, a través, de lo dispuesto por la **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, así como la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**, registra la información de las partes interesadas correspondientes en los Sistemas de Información internos, así mismo, los avisos de privacidad y confidencialidad de la información son publicados en la página de internet www.ine.mx del propio Instituto.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

8.5.4 Preservación.

La Delegación INE-Nayarit preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse que la CPV este de conformidad con los requisitos establecidos, a través, de cada Proceso Sustantivo, tomando en cuenta su Proceso de conciliación para el almacenaje y ubicación de la CPV de acuerdo con lo estipulado en el Manual para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Entrega de la Credencial, Tomo II.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

La Delegación INE-Nayarit cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas en el servicio de cada Proceso Sustantivo y Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega de la CPV se consideran:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios en la integración de la lista nominal.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a la CPV: ser excluido indebidamente de la lista nominal
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de la CPV: tiene una **vigencia de 10 años**.
- d) Los requisitos de la ciudadanía garantizando sus derechos políticos electorales y de identidad.
- e) La retroalimentación de la ciudadanía.

8.5.6 Control de los cambios.

La JLE Nayarit revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La Delegación INE-Nayarit conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión con base en el Procedimiento de Información Documentada y en el Procedimiento de Acciones Correctivas vigentes.

8.6 Liberación de los productos y/o servicios.

La JLE Nayarit implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos del servicio, a través, de lo establecido en cada Proceso Sustantivo y Manuales para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana vigentes.

La liberación de la CPV a la Ciudadanía no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, al menos que sea aprobado de otra manera por el Responsable del Proceso involucrado (Manual para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Entrega de la Credencial, Tomo II).

La Delegación INE-Nayarit conserva la información documentada sobre la liberación de la CPV con base en lo establecido en Procedimiento de Información Documentada vigente.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

La información documentada incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 La Delegación INE-Nayarit se asegura del cumplimiento de los requisitos establecidos en este apartado por la Norma **ISO 9001:2015** bajo lo mencionado en el Manual para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana, Entrega de la Credencial, Tomo II en el apartado "Causas de no entrega de credencial" pág. 55 vigente.

8.7.2 La JLE Nayarit conserva la información documentada con base en el Procedimiento de Información Documentada y en el Procedimiento de Acciones Correctivas vigentes que:

- a) Describa la no conformidad.
- b) Describa las acciones tomadas.
- c) Describa todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

La Alta Dirección en conjunto con los Coordinadores del SGC y responsables de procesos involucrados en cada situación, determinan:

- a) Qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Con base en lo establecido en el Tablero de Control de Indicadores y en el Procedimiento de Acciones Correctivas, se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC, así como, se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados con base en lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada vigente.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

9.1.2 Satisfacción del Cliente.

La JLE Nayarit, a través del objetivo de la calidad "Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de atención ciudadana" realiza el seguimiento de las percepciones de la ciudadanía y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, determinando los métodos, para la obtención, el seguimiento y revisión de la información, registrada mediante el uso de los medios electrónicos e impresos disponibles por el Instituto que se implementen en los Módulos de Atención Ciudadana.

9.1.3 Análisis y evaluación.

La JLE Nayarit analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición. Dichos análisis se encuentran concentrado en el **Tablero de Control de Indicadores** vigente y se documentan los acuerdos y/o conclusiones en una **Minuta del SGC**.

Dichos resultados del análisis son utilizados para evaluar:

- a) La conformidad del servicio ofrecido.
- b) El grado de satisfacción de la ciudadanía.
- c) El desempeño y la eficacia del SGC.
- d) La planificación contra la eficacia de la implementación.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades determinadas en los procesos y matriz de contexto que se encuentran declarados en el SGC.
- f) El desempeño de los Proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el SGC.

9.2 Auditoría interna.

La Delegación INE-Nayarit, con base en lo establecido en la Norma ISO 19011: 2018 en los apartados 9.2.1 y 9.2.2, cumple con estos requisitos a través del Procedimiento de Auditorías Internas vigente.

Véase la Norma ISO 19011: 2018 a modo de orientación.

9.3 Revisión por la Dirección.

Ver apartado 5 de este Manual.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

10. MEJORA.

10.1 Generalidades.

La JLE Nayarit determina y selecciona las oportunidades de mejora derivado de una junta de revisión al SGC por la Alta Dirección y/o junta del Comité de Calidad e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de la ciudadanía y aumentar la satisfacción de ésta, con base en lo establecido en el **Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras** vigente.

Las mejoras incluyen:

- a) Mejora en el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras de la ciudadanía.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.


Cuando las acciones sean clasificadas para su solución como correcciones y acciones correctivas, deben ser analizadas e implementadas con base en lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** vigente.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

La JLE Nayarit, con base en lo establecido en la Norma ISO 9001: 2015 en los apartados 10.2.1 y 10.2.2, cumple con estos requisitos, a través del **Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras** y en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** y el **Procedimiento de Información Documentada** vigentes respectivamente.


10.3 Mejora continua.

La JLE Nayarit mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la Alta Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua con base en lo establecido en el **Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras** y en el **Planeación estratégica de la delegación INE-Nayarit** vigente.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

ANEXO 2

Matriz de Responsabilidades

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	24/01/2020

Instrucciones:

- 1.- Identificar por cada puesto, con qué requisito de la norma ISO se relacionan sus responsabilidades y actividades propias del mismo.
- 2.- Colocar una "R" si es Responsable del Requisito o una "C" si conoce el requisito.

Responsable		Alta Dirección				Coordinador del SGC			Proceso de Apoyo					Proceso Esencial					
		VEJE	VRFE JL	VSJE	CA	SAP	JDOE	JMM	Desarrollo de Personal	Calificación	Seguridad	Tecnología	Recrutamiento y Selección	Suministro de Bienes y Servicios	Atención al Cliente	Tratamiento	Tratamiento	Documentación	Entrega de Productos
Requisito de la Norma ISO 3001:2015																			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN																			
4.1	Compromiso de la Organización y de su contexto	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.2	Compromiso de las autoridades y representantes de la Participación	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	R	R	R	R	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
5. LIDERAZGO																			
5.1.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.1.2	Estoque al Cliente	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.2. POLÍTICA																			
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6. PLANEACIÓN																			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	C	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
6.2	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.3	Planificación de los cambios	C	C	C	C	C	C	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7. APOYO																			
7.1	Recursos	C	C	C	C				R	R	R		R						
7.1.2	Procesos	C	C	C	C				R	R		R							
7.1.3	Infraestructura	C	C	C	C						R		R						
7.1.4	Entorno para la operación de los procesos	R	R	R	R						R		R						
7.1.5	Recurso de seguimiento y medición	No aplicable																	
7.1.6	Competencias de la Organización	R	R	R	R	C	C	C	C	R	C	C	C	R	R	R	R	R	R
7.2	Competencia	R	R	R	R				C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.3	Toma de conciencia	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.4	Comunicación	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.5	Información documentada	C	C	C	C	R	R	R	C	C	C	C	C	C	R	R	R	R	R
8. OPERACIÓN																			
8.1	Realización y control operacional	C/R	C/R	C/R	C/R				R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
8.2. Requisitos para los productos y servicios																			
8.2.1	Comunicación con el Cliente	C/R	C/R	C/R	C/R	C	C	C						R	R	R	R	R	R
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R									R	R	R	R	R	R
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R									R	R	R	R	R	R
8.2.4	Cambio en los requisitos relacionados para los productos y servicios	C/R	C/R	C/R	C/R									R	R	R	R	R	R

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

ANEXO 3

Política de Calidad

En el Instituto Nacional Electoral INE, **estamos comprometidos en proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en el trámite de expedición de su CPV, desde la entrevista hasta la entrega de la CPV**, para contribuir al derecho a la identidad ciudadana, con base en el marco normativo, reglamentario y en un entorno de mejora continua con apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

ANEXO 4

Objetivos de 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 instalados en la entidad.**

Indicador

a): Porcentaje de trámites realizados.

Fórmula:

$(\text{Total de trámites realizados por Campaña} / \text{Total de trámites establecidos en el pronóstico para la Campaña}) * 100$

b) Porcentaje de reemplazo de credenciales no vigentes.

Fórmula:

$(\text{Total de registros renovados reporte actual} / \text{Total de registros renovados reporte anterior}) * 100$

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

Porcentaje de utilización de la capacidad instalada en los módulos de atención ciudadana.

Fórmula del indicador:

a) Módulos con un turno:

$(\text{Productividad promedio de atenciones de la semana operativa por estación de trabajo} / 71) * 100$

b) Módulos con doble turno:

$(\text{Productividad promedio de atenciones de la semana operativa por estación de trabajo} / 121) * 100$

Responsable		Alta Dirección				Coordinador del SGC			Proceso de Apoyo					Proceso Sección					
		VEJL	VRFEJL	VSJL	CA	SAP	JCOS	JMM	Desarrollo de Proyecto	Capacitación	Apoyo Técnico	Manejo de Recursos y Bienes	Suministro de Bienes y Servicios	Entrenamiento	Transferencia	Transparencia	Comunicación	Calidad de Servicio	
Registro de la Norma ISO 9001:2015																			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplicable																	
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente																			
8.4.1	Generalidades	C	C	C	R								R	C	C	C	C	C	
8.4.2	Tipo y alcance del control	C	C	C	R								R	C	C	C	C	C	
8.4.3	Información para los proveedores externos	C	C	C	R								R	C	C	C	C	C	
8.5. Producción y prestación del servicio																			
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	C	C	C	C								R	R	R	R	R	R	
8.5.2	Identificación y trazabilidad												R	R	R	R	R	R	
8.5.3	Propiedad intelectual o los Clientes o proveedores externos												R	C	C	C	C	C	
8.5.4	Preservación												R	R	R	R	R	R	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega												R	R	R	R	R	R	
8.5.6	Control de los cambios												R	R	R	R	R	R	
8.6	Liberación de los productos y servicios	C	C	C	C								R	R	R	R	R	R	
8.7	Control de las calidades en conformidad	R	R	R	R								R	R	R	R	R	R	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO																			
9.1	Satisfacción, evaluación, análisis y evidencia	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
9.1.2	Satisfacción del Cliente	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	R	R	R	R	R	
9.1.3	Análisis y evidencia	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	R	R	R	R	R	
9.2	Auditoría interna	R	R	R	R	R	R	R											
9.3	Revisión por la Dirección	R	R	R	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
9.3.2	Examen de la revisión por la Dirección	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
9.3.3	Análisis de la revisión por la Dirección	R	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
10. MEJORA																			
10.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
10.2	No conformidad y acción correctiva	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
10.3	Mejora continua	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
Nomenclatura													Rol y Responsabilidades del SGC						
VOCAL EJECUTIVO LOCAL													VEJL	AD					
VOCAL DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES													VRFEJL	AD					
VOCAL SECRETARIO													VSJL	AD					
COORDINADOR ADMINISTRATIVO													CA	AD					
VOCAL EJECUTIVO DISTRICTALES													VED	LAJL					
VOCAL DE REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DISTRICTALES													VRFED	LAJL					
JEFE DE MONITOREO A MODULOS													JMM	DPA/CSGC					
SUPERVISOR DE ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN													SAP	DPA/CSGC					
COORDINADOR OPERATIVO													CO	DPA					
JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN DE SISTEMAS													JCOS	DPA/CSGC					
SOPORTE TÉCNICO													ST	DPA					
JEFE DE RECURSOS HUMANOS													JRH	DPA					
JEFE DE RECURSOS MATERIALES													JRM	DPA					
RESPONSABLE DEL MODULO DE ATENCIÓN CIUDADANA													RM	DPS					
OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO													OET	DPS					
ASISTENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA													AAC	DPS					
DIGITALIZADOR DE MEDIOS DE INFORMACIÓN													DMI	DPS					
CHOFER													CHOFER	DPS					

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

En consideración del nuevo parámetro de aprovechamiento de la infraestructura disponible en los módulos de atención ciudadana de la entidad, **se considera pertinente establecer un porcentaje de nivel medio de aprovechamiento** de acuerdo con el estadístico remitido por esta Junta Local Ejecutiva, bajo las consideraciones establecidas en los oficios de referencia del objetivo número 1.

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.

Porcentaje de días operados durante la campaña:
 Fórmula del indicador:

$$(\text{Días operados} / \text{Días operativos}) * 100$$

Se considera un porcentaje del 100 %, en virtud de que se deberán asegurar previamente las condiciones necesarias para la operación de los módulos. No se consideran aquellas interrupciones del servicio, derivado de las instrucciones de la misma Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), incidentes plenamente justificados mediante la normatividad establecida y aquellas situaciones de fuerza mayor que obliguen al cierre del módulo.

Se considerarán aquellas que fueran originadas por la falta de planeación y disposición de recursos.


4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral.

Porcentaje de inscripciones en el rango de edad entre 18 y 19 años.
 Fórmula del indicador:

$$(\text{Total de inscripciones en el periodo actual} / \text{Días operativos}) * 100$$

El porcentaje **corresponderá al 17% de total de trámites de inscripción registrados** en la entidad durante la Campaña de Actualización vigente.

Asimismo, se considerarán aquellas acciones de difusión implementadas en cada distrito, así como las instrucciones que remita esta Junta Local Ejecutiva para el cumplimiento de dicho objetivo.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JUNTA LOCAL EJECUTIVA NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha de emisión: 24/01/2020

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

Porcentaje de solicitudes atendidas por el Artículo 141

Fórmula del indicador:

$$(\text{Total de solicitudes atendidas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$$

Se considera un 100%, en virtud de que las solicitudes son atendidas de manera ordinaria por esta Junta Local Ejecutiva, sin embargo, las juntas distritales, a través de los coadyuvarán en la orientación y recepción de las solicitudes que sean entregadas por parte de la ciudadanía, de acuerdo con el procedimiento e instrucciones que les sean remitidas.

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

Porcentaje de encuestas realizadas

Fórmula del indicador:

$$(\text{Total de encuestas aplicadas} / \text{Total de encuestas previstas}) * 100$$

CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
00	N/A	N/A