

<b>Fecha</b>	04/11/2020	<b>Coordinador</b>	Alta Dirección		
<b>Hora de Inicio</b>	12:00	<b>Lugar</b>	Virtual		
<b>Hora de Terminó</b>	14:00	<b>No. de Minuta</b>	01	<b>Nombre de la Minuta</b>	Revisión por la Dirección

**ASUNTOS PARA TRATAR**

**ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:**

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del ciudadano (cliente) y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - Las no conformidades y acciones correctivas;
  - Los resultados de seguimiento y medición;
  - Los resultados de las auditorías;
  - El desempeño de los proveedores externos;
- La adecuación de los recursos;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1 de la Norma ISO 9001:2015).
- Las oportunidades de mejora;

**ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC**


**a) EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

En virtud de que se trata de la primera sesión de revisión de la Alta Dirección, no se cuenta con entradas para revisar acciones previas en esta reunión.

<b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>RESULTADOS/SALIDAS</b>
N/A	N/A	N/A

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

<b>ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>RESULTADOS/SALIDAS</b>
No se han realizado cambios a las cuestiones internas y externas del SGC	FODA	Análisis de riesgos y oportunidades institucionales

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT</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:**

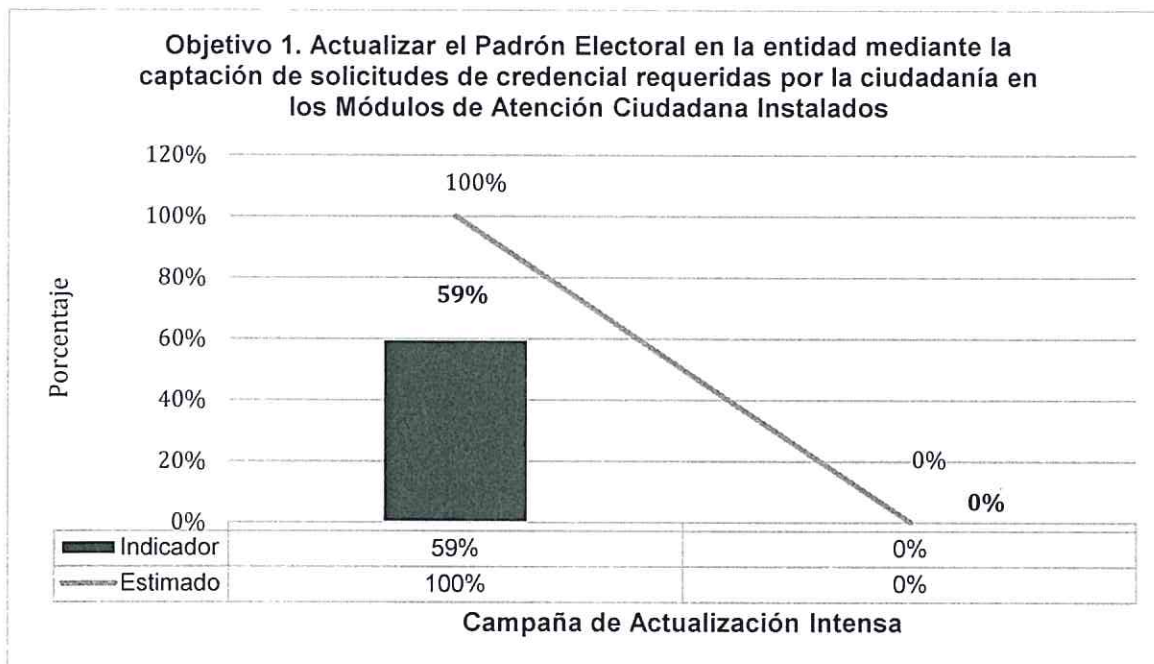
**1. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES.**

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
En virtud de las condiciones que hemos venido trabajando la implementación del SGC, no se cuenta con infraestructura tecnológica para realizar la medición de satisfacción del cliente en los MAC, no obstante, se plantea una propuesta de mejora para su aprobación.	Objetivo 6: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.	Tablero de Objetivos de la Calidad

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

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se cuenta con mediciones parciales al mes de septiembre para verificar el alcance de los Objetivos de la Calidad	Revisión por la Alta Dirección y Comité de la Calidad de los objetivos de la calidad uno al cinco.	Tablero de Objetivos de la Calidad. De acuerdo con las disposiciones establecidas en los documentos <i>Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19 junio 2020 Versión 1.3; Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a "la nueva normalidad" en el Instituto Nacional Electoral. Julio de 2020</i> y con base al acuerdo <b>INE/JGE69/2020</b> de fecha 24 de junio de 2020 de la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral que determinó la operación parcial de la infraestructura de módulos, y ajustes en la modalidad de atención ciudadana mediante citas programadas y el cumplimiento estricto del protocolo de actuación.

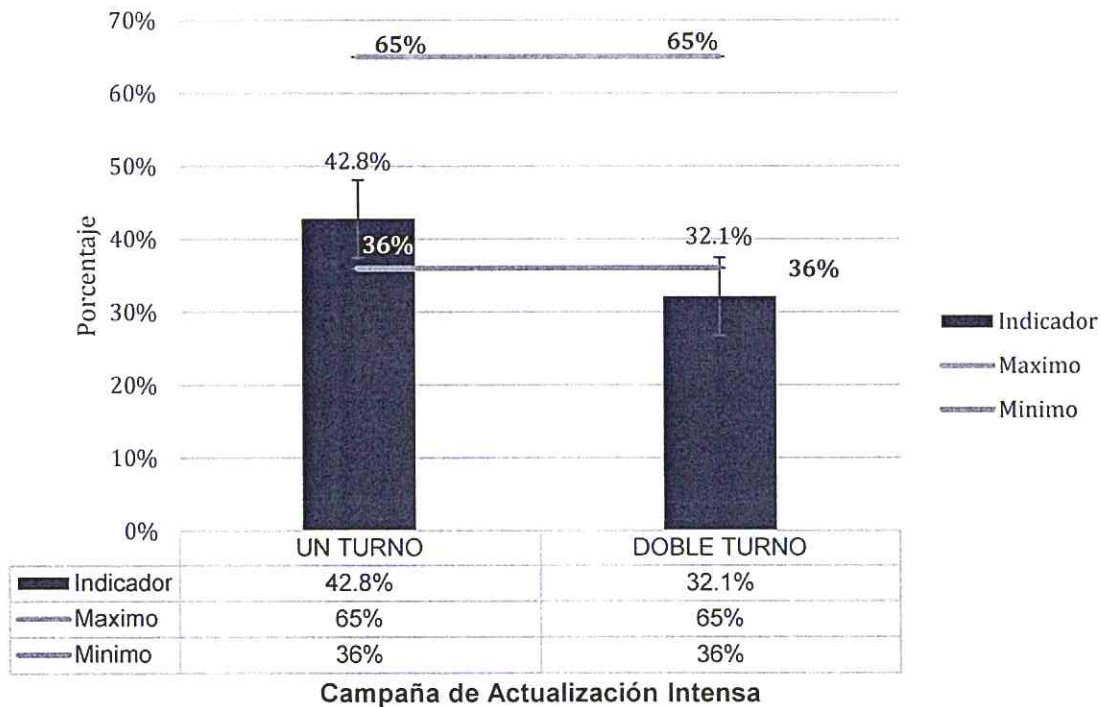




El indicador objetivo 1 muestra avance parcial de la implementación del SGC al mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020 del **59%** respecto al promedio del Pronóstico de Trámites esperados para el periodo de septiembre-diciembre de 2020, al respecto es importante comentar que el alcance logrado se debe a que los cálculos se realizan sobre la base de la operación parcial de la totalidad de la infraestructura de módulos, y a un esquema de atención de citas programadas que ajusta la capacidad de atención diaria, a efecto de atender las disposiciones establecidas en los documentos **Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19 Junio 2020 Versión 1.3; Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a "la nueva normalidad" en el Instituto Nacional Electoral. Julio de 2020** y al acuerdo **INE/JGE69/2020** de fecha 24 de junio de 2020 de la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral.

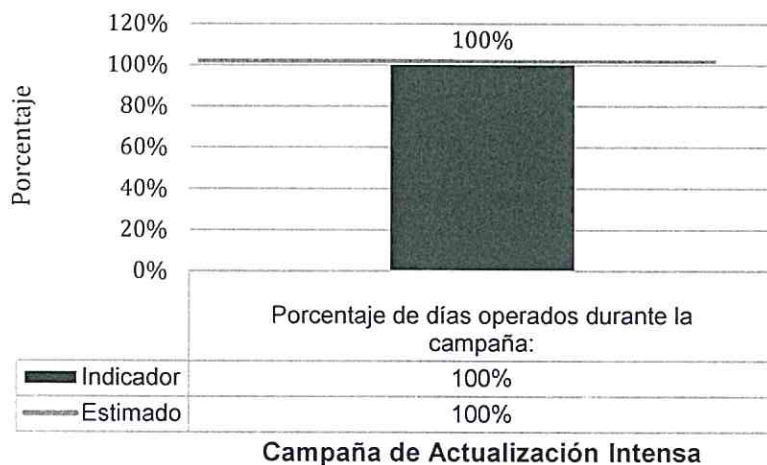
Respecto al reemplazo de la credencial por pérdida de vigencia, este indicador que se planeó instrumentar su medición desde el primer día del año siguiente a la pérdida de vigencia de registros, su aplicación se suspende desde el momento que el Consejo General del INE mediante acuerdo **INE/CG284/2020** aprobó que la credencial con registro19 continuará vigente hasta el 6 de junio de 2021, por los que no es posible su medición en esta campaña de actualización.

**Objetivo 2. Elevar el porcentaje de utilización de la capacidad en los Módulos de Atención Ciudadana de la Entidad**



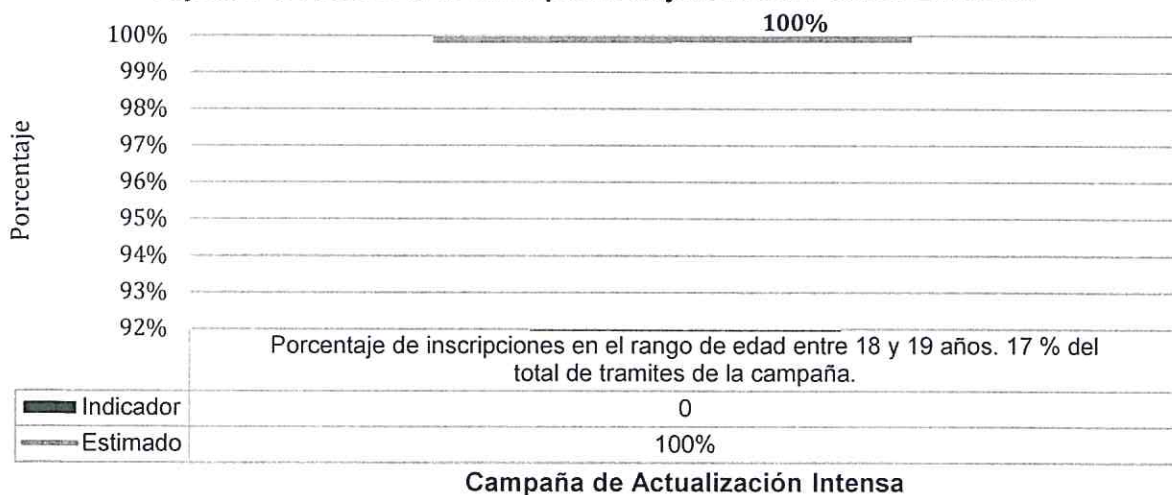
**El indicador objetivo 2** el alcance solo refleja el logrado al mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020 y solo aplica para los módulos fijos que están en operación considerando las condiciones expuestas en el indicador objetivo anterior, los alcances reflejan un 42.8% para los módulos de un solo turno y un 32.1% a los de doble turno; de la capacidad de atención diaria por estación de trabajo, con base a ese porcentaje es de esperar que para los módulos de un solo turno se alcanzará la media establecida al periodo de la campaña, mientras que el de doble turno estaría debajo de dicha media ( entre el 36% y 65%).

**Objetivo 3. Brindar el servicio en todos los Módulos de Atención Ciudadana autorizados en el estado, conforme al calendario de operación de Módulos de Atención Ciudadana de la campaña de actualización en turno**



**El indicador objetivo 3** mide los días en operación respecto a los días programados, en este caso a partir de su puesta en funcionamiento, no se consideran los días sábados, por lo que se ajustaron los días operativos en la campaña, el porcentaje alcanzado del 100% es de acuerdo a los esperado para el mes que se tomó como base.

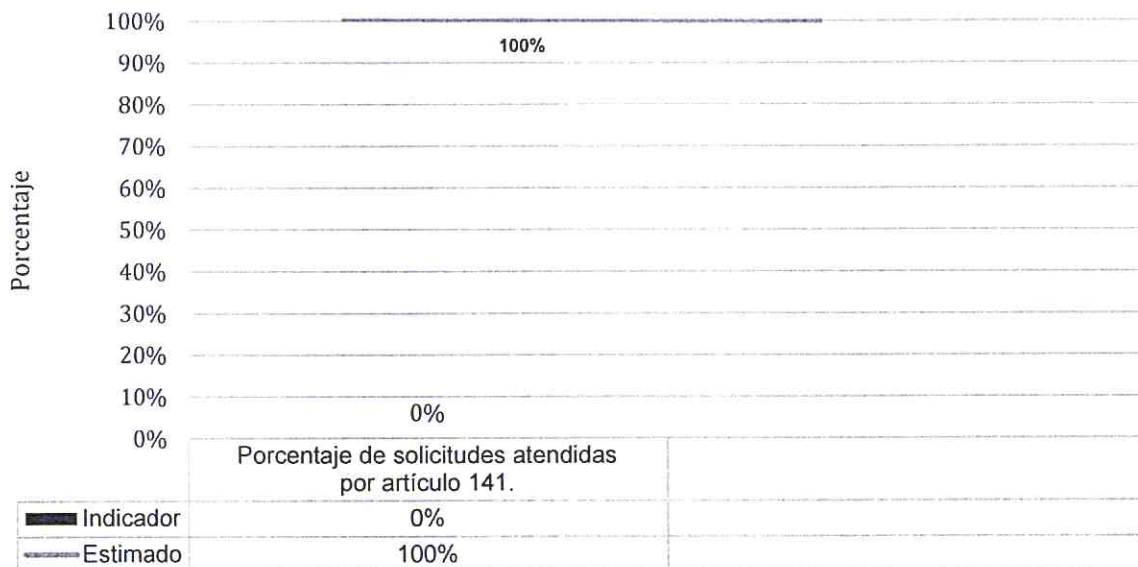
**Objetivo 4. Promover la inscripción de jóvenes al Padrón Electoral**



**El indicador objetivo 4** no muestra alcances debido a que la información requerida para realizar la medición correspondiente la provee la Dirección de Estadística de la Coordinación de Operación en Campo, una vez que se disponga de dicha información se actualizará la misma.



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



**Campaña de Actualización Intensa**

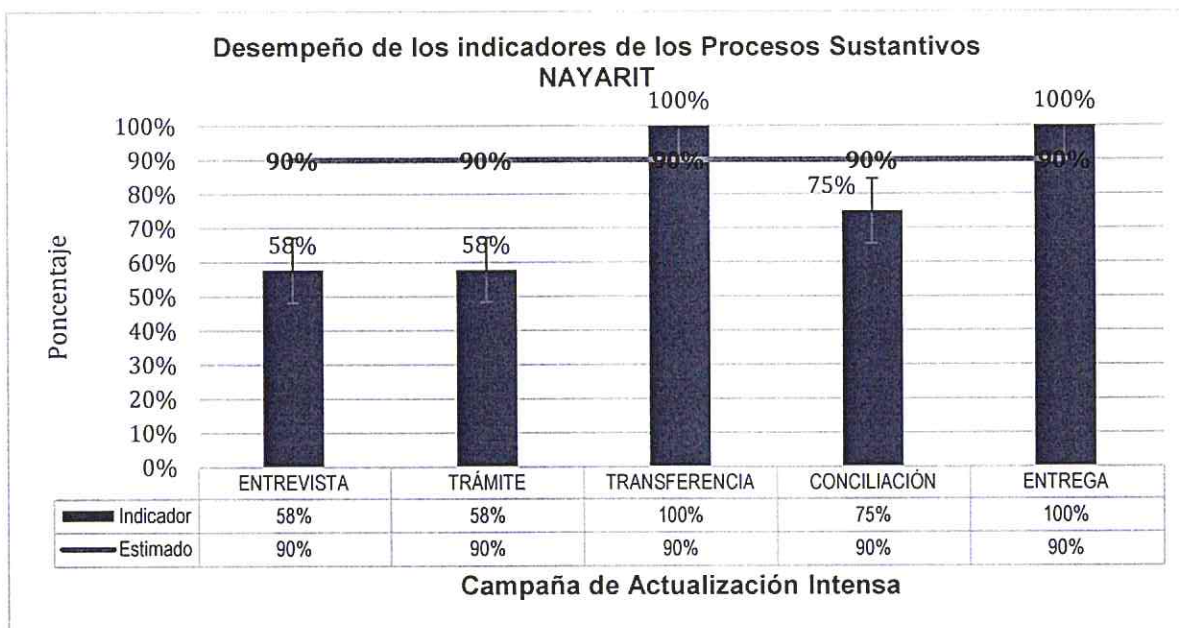
**El indicador objetivo 5** respecto a este indicador no muestra avance como consecuencia de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del Coronavirus, SARS CoV-2, que origina la enfermedad Covid-19, en la que la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral emitió el acuerdo INE/JGE34/2020, por el cual se tomaron medidas de excepcionalidad e instrucciones de carácter temporal; en lo relativo a la atención que brindan los Módulos de Atención Ciudadana (MAC), para la tramitación de la Credencial para Votar y al acuerdo INE/JGE45/2020.

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

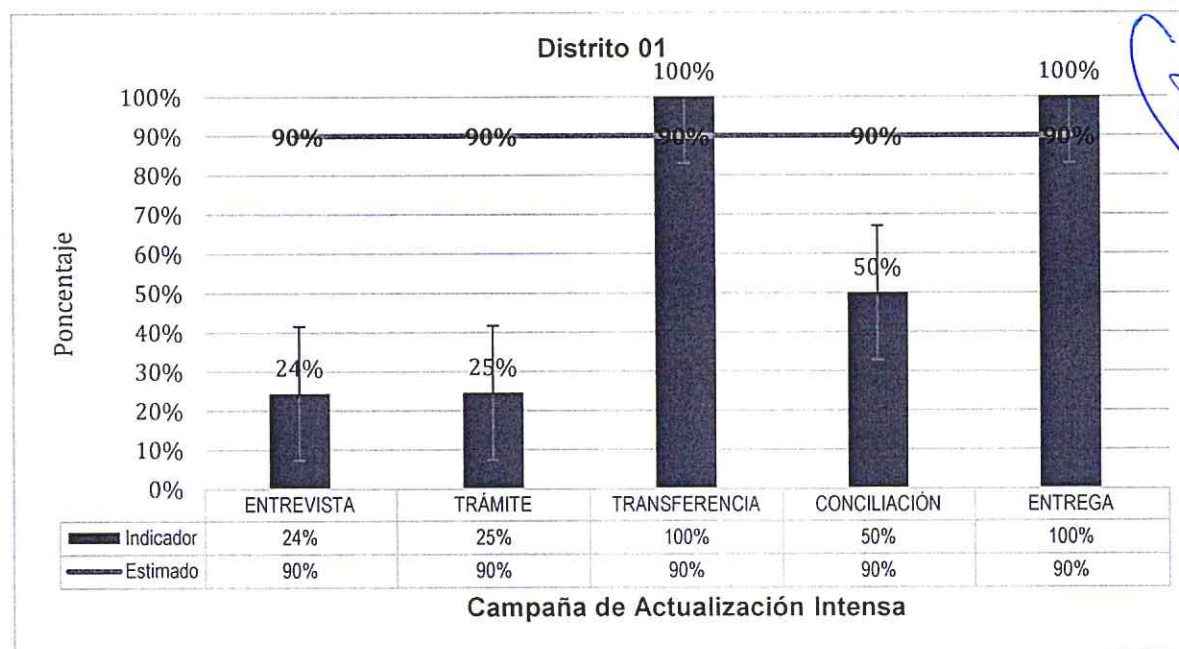
**3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS;**

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Revisión por la Alta Dirección y Comité de la Calidad de los Procesos Sustantivos y Apoyo.	<p>Tableros de Control de Procesos sustantivos y de Apoyo.</p> <p>De acuerdo con las disposiciones establecidas en los documentos <i>Estrategia de operación de Módulos de Atención Ciudadana durante la emergencia sanitaria por COVID-19 junio 2020 Versión 1.3; Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a “la nueva normalidad” en el Instituto Nacional Electoral. Julio de 2020</i> y con base al acuerdo <b>INE/JGE69/2020</b> de fecha 24 de junio de 2020 de la Junta General Ejecutiva del Instituto Nacional Electoral que determinó la operación parcial de la infraestructura de módulos, y ajustes en la modalidad de atención ciudadana mediante citas programadas y el cumplimiento estricto del protocolo de actuación.</p>

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



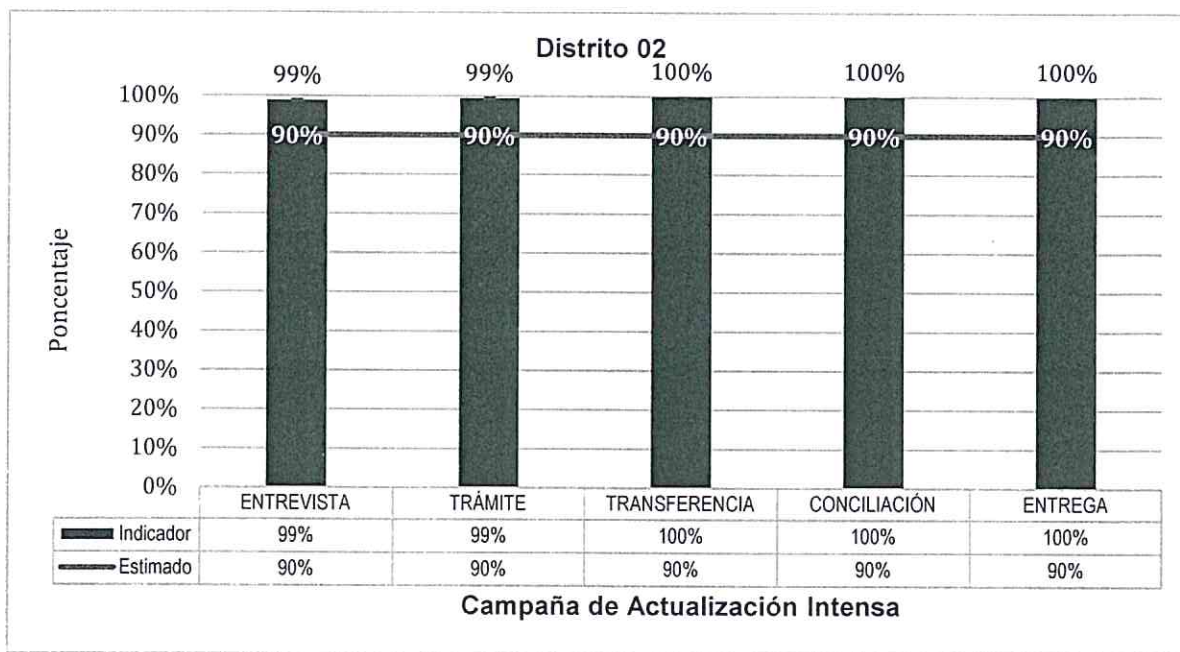
Los indicadores para los procesos sustantivos en la entidad de Nayarit al mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020, se observa que, en la medición de los indicadores del tablero de control de los procesos sustantivos se considera a la totalidad de los módulos; por tal motivo el valor alcanzado se sitúa por debajo del estimado del 90% debido a que solo los módulos fijos realizan los cinco procesos y en los módulos de tipo itinerante solo aplican los procesos de transferencia y entrega de la credencial.



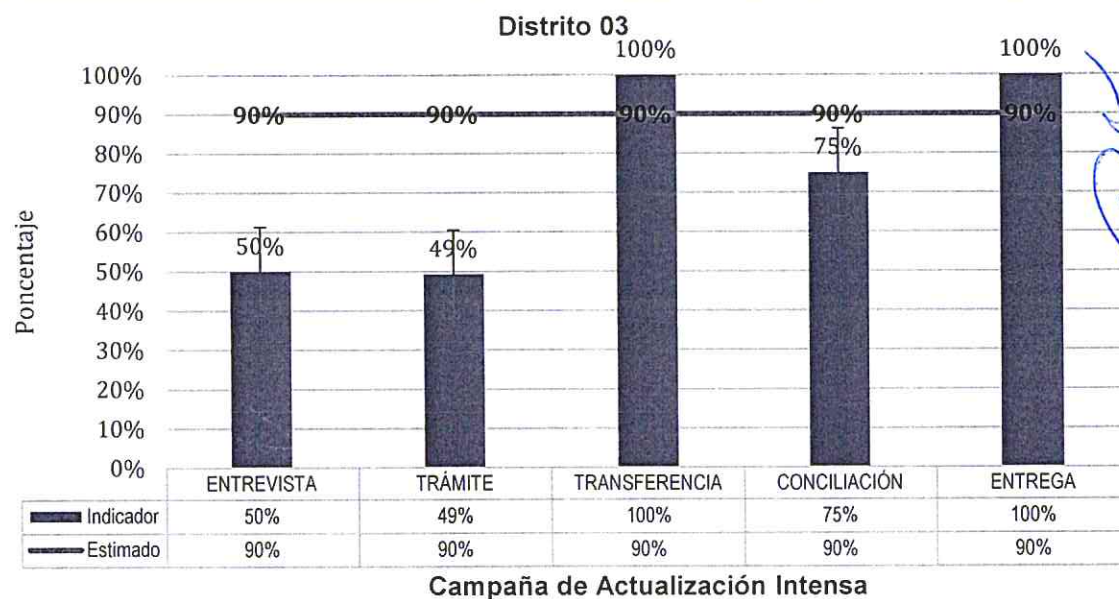
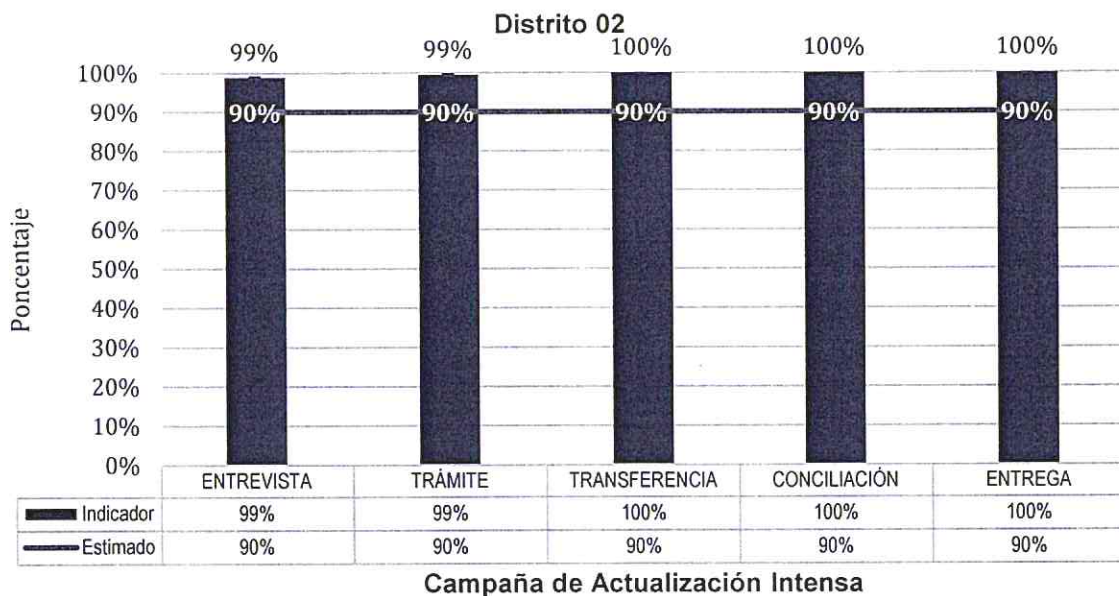
En este Distrito se observa que, en la medición de los indicadores del tablero de control de los procesos sustantivos se considera a la totalidad de los módulos; por tal motivo el valor alcanzado



se sitúa por debajo del estimado del 90% debido a que solo el módulo fijo 180151 realiza los cinco procesos y en los tres módulos de tipo itinerante solo aplican los procesos de transferencia y entrega de la credencial.



En este distrito se logró alcanzar y superar los estimados para cada uno de los procesos sustantivos al mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020, con la aclaración de que el proceso de transferencia se registró como número de paquetes de datos aceptados 1 y Total de paquetes procesados 1, debido a que ya no genera de manera semanal el archivo de transacciones en los módulos por el tipo de conexión que existe en cada uno de los MAC's, donde la información viaja de manera automática.

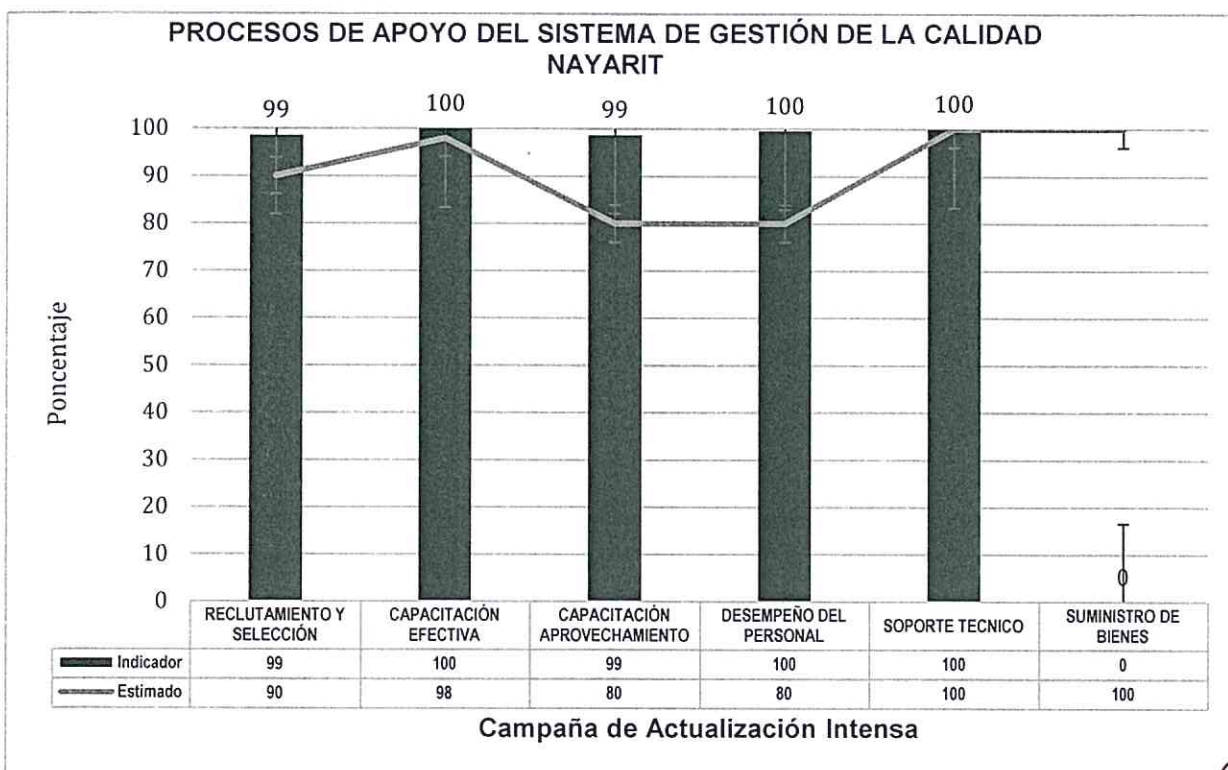


En este Distrito se observa que, en la medición de los indicadores del tablero de control de los procesos sustantivos se considera a la totalidad de los módulos; por tal motivo el valor alcanzado se sitúa por debajo del estimado del 90% debido a que solo los módulos fijos 180351 y 180352 realizan los cinco procesos y en los dos módulos de tipo itinerante solo aplican los procesos de transferencia y entrega de la credencial.

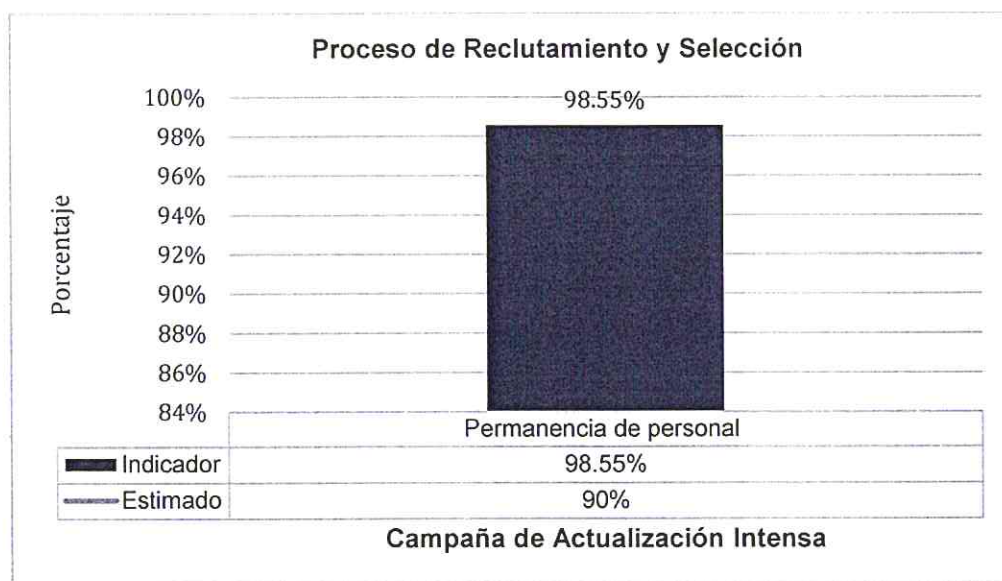


**Cumplimiento de los procesos de apoyo**

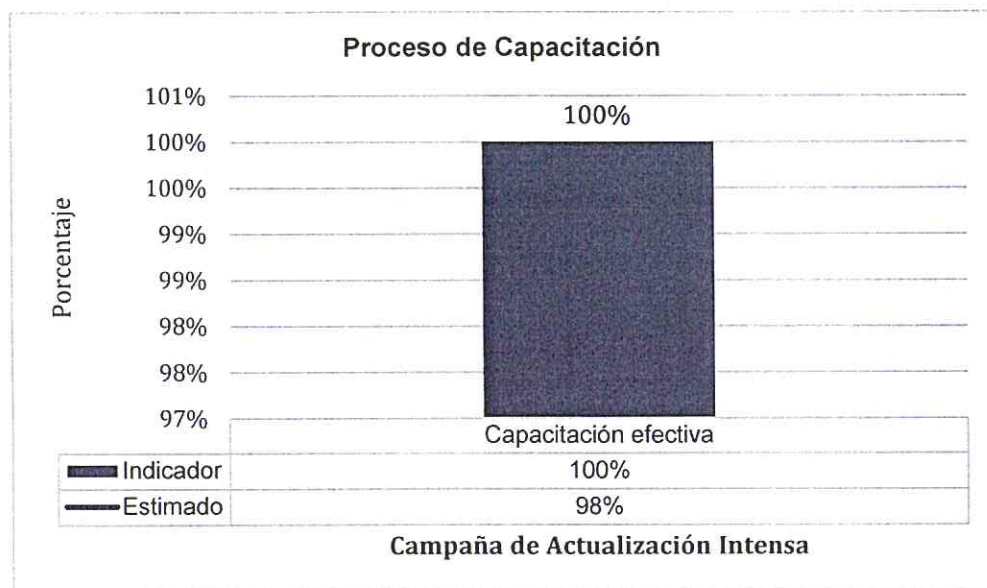
Proceso	Indicador
Reclutamiento y selección	Permanencia de personal
Capacitación	Capacitación efectiva y aprovechamiento
Desempeño de personal	Promedio de evaluación de desempeño
Soporte técnico	Efectividad de atención
Suministro de bienes y servicios	Solicitudes efectivas



Con relación a la medición de los indicadores del tablero de control de los procesos de apoyo del mes de septiembre, se observa que, los indicadores alcanzados están por encima del valor estimado, con la excepción del proceso de suministro de bienes y servicios que no fue posible medirlo debido a que no se registraron entradas en dicho mes.

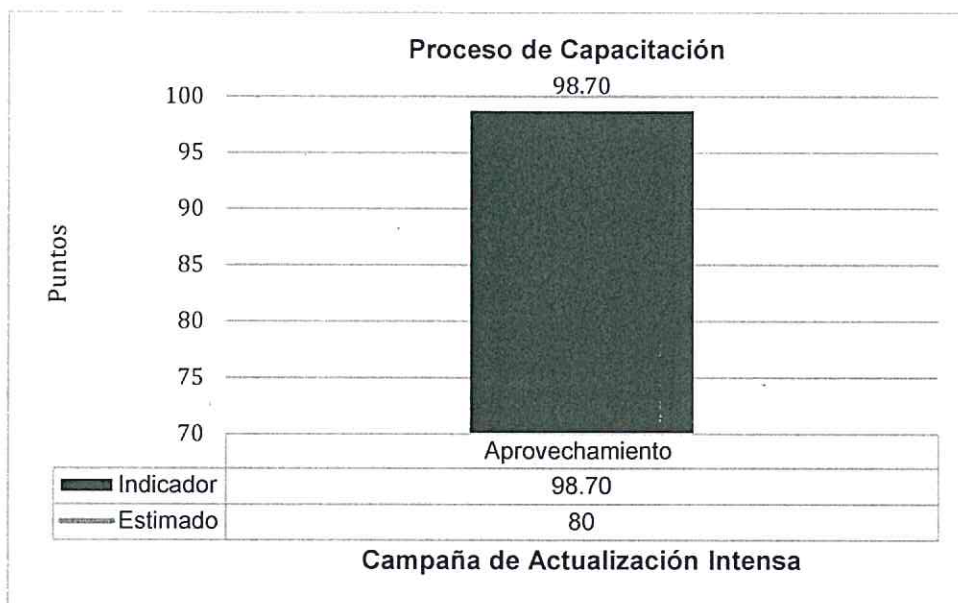


El indicador de **Reclutamiento y Selección** para el mes de septiembre solo se registró una vacante, por lo que el factor de permanencia permitió alcanzar un 98.55% en lo que va de la presente campaña.

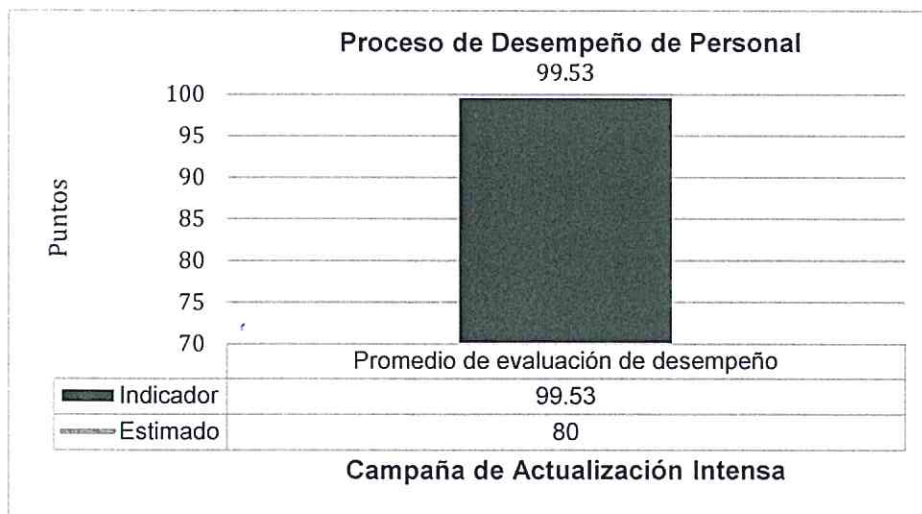


El indicador del **Proceso de Capacitación, Capacitación Efectiva** para el mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020 se logró alcanzar y superar el estimado del 90%.

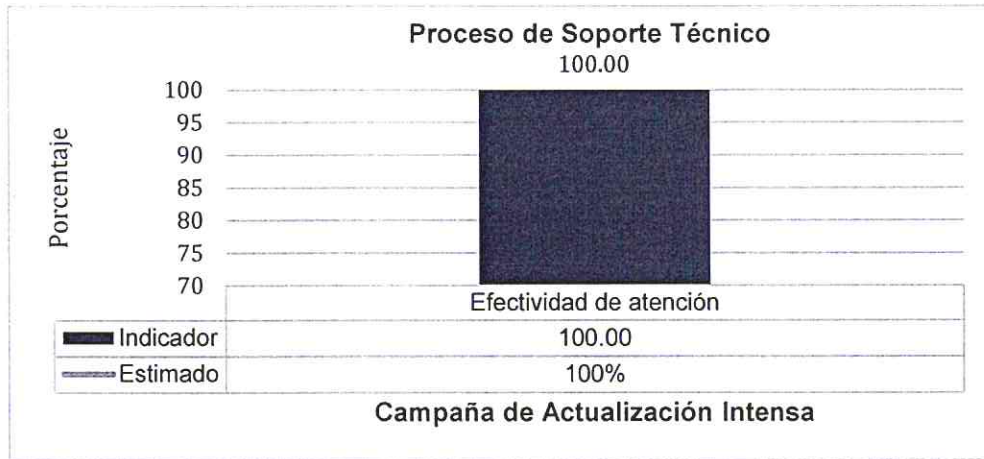




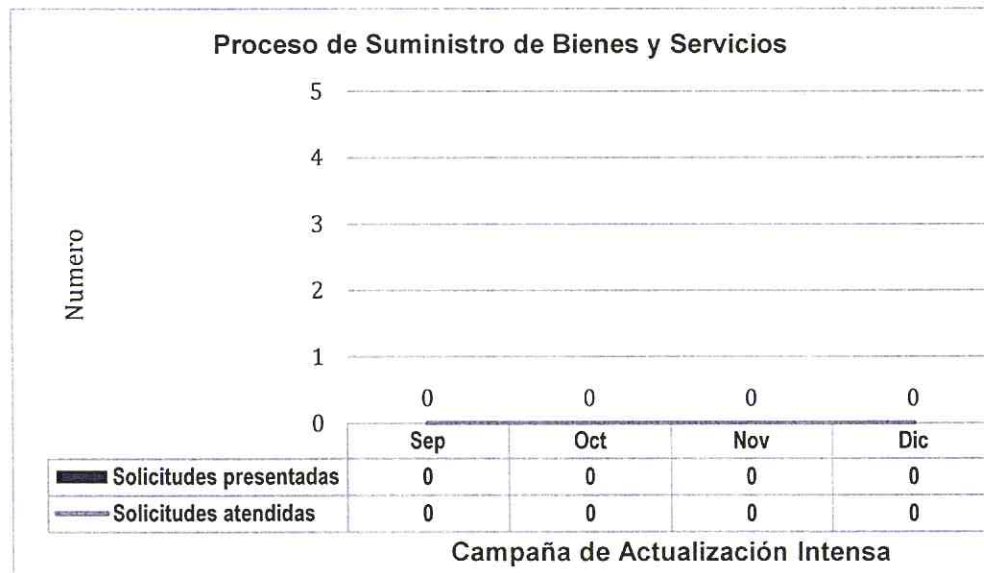
El indicador del Proceso de Capacitación, Aprovechamiento para el mes de septiembre de la Campaña de Actualización Intensa 2020 se logró alcanzar y superar el estimado ya que del personal que fue inscrito, estos concluyeron con un promedio general del 98.7 de las evaluaciones realizadas para el curso que se dispuso en el Campus Virtual.



El indicador Desempeño de Personal muestra un porcentaje del 99.53% alcanzado respecto al estimado, el cual se obtiene del concentrado que realizaron los vocales distritales de las bitácoras de desempeño de los cinco factores evaluados, mismo que establecieron ciertas consideraciones, tal es el caso del factor de productividad que al ser evaluado de manera parcial el cuatrimestre, la muestra de trámites a considerar fue en proporción al mes evaluado; de igual forma en el factor de cumplimiento normativo, solo se consideró a los rechazos que pudieran presentar por rechazo en el sistema gestor de CURP y lo establecido en el Anexo Único del contrato de prestadores de servicio.



El indicador de **Soporte Técnico** observa un 100% de alcance en cuanto a su estimado de efectividad en la atención de las incidencias, ya que el mes de septiembre solo se registraron dos incidencias que se atención oportunamente.



El indicador de **Suministros de Bienes y Servicios**, no fue posible medirlo debido a que no se registraron entradas que derivan de observaciones registradas en las cédulas de supervisión en dicho mes.



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

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


ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se identificó que no se tiene evidencia de cómo se promueve la mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que los funcionarios no conocen la Cédula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras.	Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinador del SGC	Cedula de no conformidad NCME-01
Se detectó una deficiencia en la toma de conciencia por parte de los dueños de procesos sustantivos y de soporte, que tiene que ver con las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la contribución de sus actividades con el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.		Cedula de no conformidad NCME02
Se identificó dentro de los procesos sustantivos y de soporte que no se tiene asegurada la correcta implementación del Procedimiento de Información Documentada y la Lista Maestra de Documentos para el control de la documentación.		Cedula de no conformidad NCME-03

#### 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (IMPLEMENTACIÓN DEL SGC)

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Nivel de Implementación del SGC 79%	Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinador del SGC	Reporte de Auditoria Interna Fase I

#### 6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Ejecución de la Auditoria Interna Fase I	Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinador del SGC	Reporte y resultados de auditoria con sus respectivas evaluaciones de los auditores internos y auditores líderes

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

## 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Aun no se cuenta valoración de proveedores externos para medir el indicadores de desempeño y de resultados de los procesos ya que se encuentran en revisión.	Revisión por la Alta Dirección y comité de la calidad.	Presentación de la Información pertinente.


### d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

ENTRADAS (EVIDENCIAS A REVISAR)	VALIDACIÓN	RESULTADOS/SALIDAS
Se contó con los recursos necesarios para iniciar el Plan de Implementación, excepto para la adquisición de un disco duro externo.	Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinador del SGC.	Recursos necesarios para la Implementación del SGC en la Entidad de Nayarit.

### 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
<p>Análisis de riesgos y oportunidades:</p> <p>Se detectó un riesgo de nivel importante en el Proceso de Entrevista respecto a no realizar la verificación de requisitos de trámite de acuerdo a la normatividad, teniendo como consecuencias lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se realice el trámite</li> <li>• Que se genere queja ciudadana</li> <li>• Que el ciudadano tenga que acudir más de una vez al MAC para realizar el trámite</li> </ul>	Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinadores del SGC	<p>Cedulas de no conformidad 001-DTO01, 001-DTO02 y 001-DTO03. Validación de evidencias de las sesiones de reforzamiento en los tres distritos electorales por parte de los Coordinadores del SGC</p>



	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT</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
<p><b>Cedula de no conformidad de la auditoria interna fase I con la atención de las observaciones:</b></p> <p>4 Contexto de la Organización: Reforzar el conocimiento en los módulos de atención ciudadana en todo lo relacionado con el contexto de la organización. Reforzar el alcance del sistema de gestión de la calidad con el personal de módulos.</p> <p>5 Liderazgo: No se tiene evidencia de cómo se promueve la mejora dentro del sistema de gestión de la calidad, esto debido a que los funcionarios no conocen la Cedula de no conformidad y el Plan de cambios y mejoras.</p> <p>6 Planificación: implementar la correcta interpretación del análisis de riesgos en los procesos sustantivos.</p> <p>7 Apoyo: No se aseguró que se implantara adecuadamente la matriz de comunicación, versión 0 fecha de emisión 06/03/2020.</p> <p>9 Evaluación del desempeño: Los funcionarios de modulo desconocen el tablero de indicadores y el plan de cambios y mejoras.</p> <p>10 Mejora: no se identifica la cedula de no conformidad y el Procedimiento de acciones correctivas.</p> <p><b>Plan de cambios y mejoras al Sistema de Gestión de la calidad punto 8.2.1 Comunicación con el cliente:</b> no se cuenta con la información para medir el logro del objetivo 6 de la calidad: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana</p>	<p>Validación por la Alta Dirección, Comité de la calidad y Coordinadores del SGC</p>	<p>Cedula de no conformidad NCOBS-01</p> <p>Plan de Cambios y mejoras PCM-01</p>

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



### COMPROMISOS Y ACUERDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TÉRMINO	ESTATUS
Aprobación de plan de trabajo de las no conformidades.	Alta Dirección	4-11-20	4-11-20	Concluida
Aprobación del presupuesto para adquirir disco duro externo.	Alta Dirección	4-11-20	4-11-20	Concluida
Adquisición de Disco duro externo	Alta Dirección	4-11-20		En proceso
Desarrollo de las actividades y seguimiento de cumplimiento a las cédulas de No conformidad resultado de la auditoria interna NCME-01, NCME-02, NCME-03 y NCOBS-01 correspondiente a las observaciones	Alta Dirección Auditores Lideres y Coordinadores del SGC	4-11-20	21-11-2020	En proceso
Desarrollo de las actividades y seguimiento de la implementación del Plan de cambios y mejoras PCM-01	Coordinadores del SGC	4-11-20	30-11-2020	En proceso

### CONCLUSIONES:

- Se realizó el análisis de los resultados obtenidos en la auditoria interna fase 1 al SGC.
- Se aprobó el plan de trabajo de las cédulas de no conformidad.
- Se presentó y aprobó el Plan de cambios y mejoras al Sistema de Gestión de la calidad en el punto 8.2.1 Comunicación con el cliente: para medir el logro del objetivo 6 de la calidad: Conocer la opinión ciudadana sobre el servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.
- Se autorizó el presupuesto para la compra de disco duro externo con recursos de la Junta Local Ejecutiva de Nayarit. La Alta Dirección realizará el procedimiento para la adquisición.

### CONTROL DE ASISTENCIA

ROL	NOMBRE	FIRMA DE ASISTENCIA
Equipo Implementador del SGC	Ing. Ricardo Sánchez Sánchez	
Alta Dirección	Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo	
Alta Dirección	Mtra. Verónica Sandoval Castañeda	





INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MINUTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ROL	NOMBRE	FIRMA DE ASISTENCIA
Alta Dirección	Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor	
Alta Dirección	Lic. Pablo García Martínez	
Líder Auditor	Ing. Carlos Alberto Arciniega Jaime	
Líder Auditor	Lic. Rocío Guadalupe Espino Plascencia	
Coordinador del SGC	Lic. María concepción Maldonado Soto	
Coordinador del SGC	Mtra. Luz Elena Rodríguez López	
Coordinador del SGC	Lic. Raúl Carrillo Manríquez	

