

PERFIL DEL ENLACE DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ELECTORAL

MARZO 2026

INTRODUCCIÓN

Como parte del mantenimiento de la certificación del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) bajo el estándar internacional **ISO/TS 54001:2019** de su Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) y con el fin de estandarizar y controlar los procesos internos para brindar a la ciudadanía y partes interesadas la confianza y certeza en la prestación de los servicios que ofrece el Instituto, la Subdirección de Gestión de Calidad estableció la figura de Enlace de Calidad.

Las personas Enlace de Calidad son funcionarias designadas por las direcciones ejecutivas, titulares de unidad y direcciones, responsables de ejecutar los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE). Por ello, llevarán a cabo actividades específicas relacionadas con el SGCE, tales como:

1. Actuar como canales de comunicación entre el área responsable y la Subdirección de Gestión de Calidad.
2. Fomentar la apropiación del Sistema en sus áreas respectivas.
3. Implementar y dar seguimiento a las actividades que el Sistema de Gestión realice, contribuyendo a construir una relación y reputación sólida entre las áreas del Instituto Electoral y la Subdirección de Calidad.

DESIGNACIÓN DE PERSONAS ENLACES DE CALIDAD

La designación será libre y se llevará a cabo por las direcciones ejecutivas y titulares de unidad, considerando que la persona enlace de calidad será promotora y facilitadora del SGCE en el área. Por ello, las personas funcionarias deberán tener conocimiento general de las actividades y procesos de su área. Es deseable que cuenten con experiencia y contribuyan a la continuidad de las actividades.

Para llevar a cabo su función, el enlace de calidad debe desplegar un liderazgo informal e influir en la dinámica operativa del área. Por lo tanto, se sugiere considerar este aspecto en su designación para favorecer un desempeño eficaz de la función.

FORMACIÓN DEL ENLACE DE CALIDAD

Las personas enlaces de calidad designadas serán capacitadas por la Subdirección de Gestión de Calidad para que coadyuven de manera directa en la implementación de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral. En ese sentido, deben poseer conocimientos en temas relacionados con la normatividad ISO y el Sistema de Gestión de Calidad Electoral, por lo que serán candidatos para recibir las capacitaciones requeridas a fin de aumentar sus habilidades y conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad Electoral. Dichas capacitaciones se enfocarán en los siguientes temas:

- ✓ Mapeo y documentación de procesos.
- ✓ Estructura y requisitos de la norma ISO 9001:2025.
- ✓ Estructura y requisitos específicos de la norma ISO/TS 54001:2019
- ✓ Herramientas de mejora del SGCE (acciones correctivas, acciones de mejora, salidas no conformes y demás que se consideren pertinentes)
- ✓ Técnicas para el análisis de causa raíz.
- ✓ Gestión de riesgos.

Se deberá considerar brindar el tiempo y facilidades necesarias, para cumplir los objetivos de formación de las personas enlaces de calidad designados.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL ENLACE DE CALIDAD

Las personas designadas como enlaces de calidad tendrán la responsabilidad de realizar actividades específicas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, así como de ser la vía de comunicación y contacto con la Subdirección de Gestión de Calidad.

Entre las principales actividades a realizar se incluyen las siguientes:

Relativo a la documentación de procesos

Nº	Actividad	Periodicidad	Contacto con la SGC
1	Apoyar en la creación y modificación de la documentación de los procesos de su área.	De acuerdo con las necesidades del proceso	Jefatura del departamento de control de documentos y registro
2	Revisar la documentación de los procesos de su área a fin de asegurar la vigencia y actualización en el repositorio documental del SGCE.	De acuerdo con las necesidades del proceso	
3	Dar seguimiento a la solicitud de los movimientos de alta, actualización o baja de los documentos en el repositorio documental del SGCE.	De acuerdo con las necesidades del proceso	Jefatura del departamento de control de documentos y registro
4	Llevar el control de folios asignados por parte de la Jefatura de control de documentos y registro como evidencia de los movimientos aprobados en el repositorio documental del SGCE.	Conforme a las solicitudes de movimientos en el repositorio documental del SGCE	Jefatura del departamento de control de documentos y registro

Seguimiento a la ejecución de los procesos

Nº	Actividad	Periodicidad	Contacto con la SGC
1	Asegurar que la identificación de riesgos que se realiza al inicio de la planeación operativa anual cumpla con los lineamientos del Manual de Planeación Institucional y el Procedimiento para gestionar riesgos.	Anual	Subdirección de Gestión de Calidad
2	Dar seguimiento al comportamiento de los riesgos a fin de que la matriz de riesgos se mantenga actualizada conforme a las situaciones del contexto interno o externo que puedan afectar el cumplimiento de las actividades institucionales programadas en la planeación operativa anual.	Bimestral	Subdirección de Gestión de Calidad
3	Asegurar que la matriz de gestión de riesgos se mantenga actualizada en el repositorio documental del SGCE, así como gestionar las evidencias del tratamiento en caso de que los riesgos se materialicen.	Bimestral (en caso de modificaciones a la matriz de gestión de riesgo)	Jefatura del departamento de control de documentos y registro
4	Coadyuvar con el seguimiento a las áreas de las oportunidades de mejora, no conformidades o acciones correctivas derivadas de los ejercicios de auditoría interna o externa al SGCE o detectadas durante la operación ordinaria.	Conforme a las fechas del programa de auditorías o cuando se propongan acciones de mejora según el procedimiento	Jefatura de departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral
5	Asegurar la medición y seguimiento a los indicadores establecidos conforme a la planeación operativa anual	De acuerdo con la periodicidad establecida para cada indicador.	Jefatura de departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral
6	Asegurar la implementación de acciones con base a los resultados de los indicadores establecidos conforme a la planeación operativa anual.	De acuerdo con la periodicidad establecida para cada indicador.	Subdirección de Gestión de Calidad
7	Proporcionar la información pertinente relativa al desempeño de los procesos,	Anual	Jefatura de departamento de Auditorías al

Nº	Actividad	Periodicidad	Contacto con la SGC
	previo a la elaboración del informe de la revisión por la Alta Dirección.		Sistema de Gestión Electoral
8	Asistir a los eventos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, como lo son los círculos de calidad.	De acuerdo con la programación	Subdirección de Gestión de Calidad
9	Coordinar la atención y seguimiento a las observaciones emitidas respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción que se reciben por parte de las Direcciones Distritales, cuando se tengan observaciones en las cuales tiene responsabilidad el área.	Mensual	Jefatura de departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral
10	Apoyar que el personal de nuevo ingreso o eventual de su área cuente con una inducción del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, uso del repositorio, mapa de procesos, alcance del SGCE, entre otros.	De acuerdo con el ingreso del personal	Subdirección de Gestión de Calidad