IECM-JA125-25

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

Programa Institucional de Gestión de Calidad para los Procesos Electorales Locales, Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana 2026

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

SEPTIEMBRE 2025

Responsables			
	Elaboración	**Vo. Bo. y aprobación**	**Supervisión de la ejecución**
Nombre	Ing. Cindy Magaly Villa Avila Ing. Guadalupe Serrano Camargo	Lic. César Alberto Hoyo Rodríguez	Mtra. Mónica Chalchy García Ing. Cindy Magaly Villa Avila
Puesto	**Subdirectora de Gestión de Calidad** **Supervisora de Grupo A**	**Secretario Administrativo**	**Directora de Planeación y Recursos Financieros** **Subdirectora de Gestión de Calidad**
Firma			
Fecha	12/09/2025	12/09/2025	12/09/2025

1. Introducción

El Programa Institucional de Gestión de Calidad para los Procesos Electorales Locales y Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana (Programa) es una herramienta clave para la planificación operativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM). Su objetivo principal es asegurar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 19, fracción XXIV del Reglamento Interior del IECM. Además, el Programa tiene la finalidad de detallar los objetivos operativos y evaluar las actividades institucionales en función de su contribución a los objetivos estratégicos del Plan General de Desarrollo del Instituto para el período 2023-2026 (PGD 2023-2026).

Con base en las disposiciones establecidas en los artículos 86, fracción XVII, y 88, fracciones XXIV Bis y XXIV Ter, del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), y con el objetivo de fortalecer y realizar las actividades del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), la Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Planeación y Recursos Financieros y la Subdirección de Gestión de Calidad, se compromete a mantener la excelencia mediante el mantenimiento y seguimiento de la certificación de su SGCE. En cumplimiento con los requisitos que marca la Norma Internacional Técnica **ISO/TS 54001:2019**, conocida comúnmente como la ISO Electoral, la cual promueve el enfoque a procesos, gestión de riesgos y buenas prácticas en los servicios electorales que se proporcionan a la ciudadanía, candidatas y candidatos, partidos políticos, asociaciones políticas y otras partes interesadas, sean confiables, transparentes, libres y justos.

2. Marco Jurídico

A continuación, se describe el marco normativo del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 41, Base V, Apartado C, dispone que, en las entidades federativas, las elecciones locales y en su caso las consultas populares y procesos de revocación de mandato, estarán a cargo de los Organismos Públicos Locales.

b. Constitución Política de la Ciudad de México

Artículo 7, inciso a, dispone el derecho a la buena administración pública, las autoridades conformarán un sistema de índices de calidad de los servicios públicos basado en criterios técnicos.

CONTENIDO

1. Introducción **4**

2. Marco Jurídico **4**

3. Metodología del Marco Lógico (MML) **7**

PRIMERA ETAPA: IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. **7**

a) Análisis de la población involucrada 7

b) Análisis de problema 14

c) Análisis de objetivos 15

d) Identificación de alternativas de solución al problema 17

e) Selección de alternativa óptima 18

f) Estructura Analítica del Programa Institucional 20

SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN **21**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 21

SEGUNDA ETAPA PLANIFICACIÓN. **23**

4. Identificación de la Población Objetivo **34**

5. Actividades Institucionales **35**

6. Cronograma de acciones sustantivas **42**

7. Matriz de gestión de riesgos **43**

c. Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código).

El artículo 86, Fracc. XVII establece que la Secretaría Ejecutiva es la encargada de dar seguimiento a través de la Secretaría Administrativa, al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Artículo 88. Son atribuciones de la persona titular de la Secretaría Administrativa:

XXIV Bis. Realizar las acciones conducentes relativas al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto;

XXIV Ter. Desarrollar las actividades del área a su cargo en apego al Sistema de Gestión de Calidad Electoral, así como elaborar y mantener actualizada la documentación requerida por dicho Sistema de Gestión de Calidad.

d. Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior).

Artículo 2, sección D, fracción VII. Sistema de Gestión de Calidad Electoral: Conjunto de elementos tales como políticas, procesos, recursos y personas, interrelacionados o que interactúan entre sí, con el fin de lograr los objetivos del organismo electoral, y satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, a partir de sus atribuciones legales.

Capítulo IV, de la Secretaría Ejecutiva artículo 19, fracción XXIV. Representar a la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral y, a través de la SA, dar seguimiento a las actividades de dicho Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

Capítulo V, de la Secretaría Administrativa artículo 20, fracción XII. En materia de formación del personal del Instituto, operar los programas institucionales.

e. Norma Internacional ISO/TS 54001:2019: Sistemas de Gestión de Calidad — Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.

La norma ISO/TS 54001:2019 es un estándar internacional que se basa en la norma internacional para Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, este estándar es aplicable a Organizaciones Electorales de todos los niveles de gobierno. La norma establece como referencia ocho procesos que describen la prestación de los servicios electorales en una institución gubernamental a todos los niveles.

El Instituto Electoral de la Ciudad de México ha certificado seis procesos relacionados con la prestación del servicio electoral, tanto en el Proceso Electoral Local como en los Mecanismos de Participación Ciudadana, de acuerdo con sus atribuciones legales. Estos procesos están claramente definidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral. En cuanto a los Mecanismos de Participación Ciudadana, se incluyen:

- ✓ Registro de proyectos / Registro de Candidaturas para integrar las COPACO.
- ✓ Logística consultiva / electiva.
- ✓ Emisión de la opinión / voto.
- ✓ Conteo de votos / opiniones y declaración de resultados.
- ✓ Resolución de disputas (medios de impugnación).
- ✓ Educación Electoral.

f. Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.

Art. 49 De las Faltas administrativas no graves de las Personas Servidoras Públicas pública cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes.

De la fracción I a la XVI

g. Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de recursos de la Ciudad de México.

Todo el documento, particularmente Art. 12, 13 y 14.

h. Reglamento de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de recursos de la Ciudad de México.

Art. 46 y Art. 139.

i. Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Todo el documento.

3. Metodología del Marco Lógico (MML).

El Manual de Planeación del Instituto Electoral de la Ciudad de México establece que la planeación operativa debe incluir la formulación de Programas Institucionales y Específicos, utilizando la Metodología del Marco Lógico (MML). Este enfoque permite definir las actividades asignadas a la Subdirección de Gestión de Calidad y los recursos necesarios para alcanzar las metas y objetivos. Además, se realiza una presupuestación detallada de cada actividad institucional que forma parte del programa, basada en el proyecto de Presupuesto de Egresos del Instituto.

El uso de la Metodología de Marco Lógico (MML) asegura una planificación efectiva y un seguimiento adecuado de los programas del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

PRIMERA ETAPA: IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

En esta sección se analiza la situación actual para definir una visión de la situación deseada y seleccionar las estrategias necesarias para alcanzarla. El Programa está diseñado para abordar los problemas, necesidades e intereses de las partes interesadas, de las diversas modalidades de participación ciudadana en la Ciudad de México. Esto se logrará mediante cuatro tipos de análisis: el análisis de involucrados, el análisis de problemas, el análisis de objetivos y el análisis de estrategias.

a) Análisis de la población involucrada.

El propósito de este análisis es identificar a las personas o grupos que puedan influir, verse afectados o percibirse como afectados por las actividades, decisiones y resultados relacionados, directa o indirectamente, con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) del IECM, en el ámbito de los procesos electorales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana. En particular, se enfoca en los **instrumentos de democracia participativa** que se implementarán en 2026, correspondientes a las Comisiones de Participación Comunitaria y al Presupuesto Participativo.

Este análisis tiene como objetivo comprender las necesidades, expectativas, intereses y limitaciones de las partes interesadas. Además, evalúa cómo perciben las causas y efectos de la implementación del Programa. También se reconoce el poder de influencia, la capacidad de convocatoria y la presión que los involucrados pueden ejercer sobre el SGCE, ya sea para apoyar o para obstaculizar el éxito del programa.

Cuadro 1. Análisis de involucrados internos.

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
1. Secretaría Administrativa	Asegurar el adecuado manejo de los recursos financieros, humanos y materiales del Instituto Electoral, así como el control patrimonial, mediante la implementación de políticas, normas y procedimientos establecidos.	Afectación de la calidad del servicio electoral por reducción de recursos.	Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.	**Grado de involucramiento:** 5 Aprueba el presupuesto para la capacitación en Gestión de Calidad, con el objetivo de actualizar y fortalecer las habilidades del personal, mejorando así la implementación de prácticas y procesos de calidad en el Instituto.	Fortalecer los convenios con instituciones capacitadoras, proporcionar la infraestructura, recurso humano y material en materia de SGCE.
2. Secretaría Ejecutiva	Seguimiento del SGCE del Instituto Electoral de la Ciudad de México a través de la Secretaría Administrativa.	No dar seguimiento a los trabajos del SGCE, siendo representante de la alta dirección.	Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México	**Grado de involucramiento:** 5 Establecer un sistema de seguimiento para asegurar que las áreas del Instituto incorporen la información documental del SGCE en el repositorio y que esta cumpla con la estructura documental vigente.	Campañas de sensibilización sobre la importancia del mantenimiento del SGCE, a través de la Subdirección de Gestión de Calidad.
3. Personas Consejeras Electorales	Solicitar a través de las Secretarías Ejecutiva o Administrativa, a cualquier área ejecutiva y	No se atienden oportunamente los requisitos de información en	Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.	**Grado de involucramiento:** 2	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGCE.

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
	técnica del Instituto Electoral, la información adicional que consideren relevante para fundamentar su criterio sobre los asuntos que sean necesarios que se eleven a la atención del Consejo General.	relación con el SGCE por parte de las Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Órganos Desconcentrados.		Que las áreas del Instituto Electoral proporcionen información y documentación relativa al SGCE.	
4. Direcciones Ejecutivas	Implementar actividades, procesos y procedimientos que se adhieran a la estructura documental actualizada del SGCE.	Consolidar la gestión de la información documentada, como parte fundamental del SGCE, para garantizar la disponibilidad, idoneidad y actualización. Fomentar el compromiso transversal para asegurar la operatividad integral del SGCE.	Documentos de soporte y operativos del SGCE ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 5 Personas que laboran en el IECM se apropian del SGCE a través de capacitaciones, comunicación efectiva y promoción de su importancia en todos los niveles de la organización.	Establecer un proceso de comunicación con los enlaces de calidad, que incluya reuniones periódicas para compartir información, resolver dudas y fomentar el intercambio de ideas.
5. Unidades Técnicas	Implementar actividades, procesos y procedimientos que se adhieran a la estructura documental actualizada del SGCE.	Documentos que conforman el SGCE que no cumplen con la estructura documental vigente.	Documentos de soporte y operativos del SGCE Electoral. ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 5	Establecer un proceso de comunicación con los enlaces de calidad, que incluya reuniones periódicas para compartir información,

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
		Impulsar una mayor articulación entre las áreas para consolidar el SGCE.		Personas que laboran en el IECM se apropian del SGCE a través de capacitaciones, comunicación efectiva y promoción de su importancia en todos los niveles de la organización.	resolver dudas y fomentar el intercambio de ideas.
6. Direcciones Distritales	Contribuir activamente en la organización y ejecución de los Mecanismos de Participación Ciudadana. Capacitación y seguimiento de las COPACO.	Deficiente uso del repositorio documental del SGCE. Desconocimiento de las herramientas del SGCE y su aplicación en sus procesos.	Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México. Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México. Documentos de soporte y operativos del SGCE ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 5 Las 33 Direcciones Distritales hacen uso del repositorio documental del SGCE y adecuada aplicación de sus herramientas en los procesos. Promoviendo estas herramientas para generar buenas prácticas y estandarizar operaciones.	Fortalecer la comunicación de la de Gestión de Calidad con las 33 Direcciones Distritales.

***Grado de involucramiento:** 1 representa el nivel mínimo de involucramiento, mientras que 5 denota el nivel máximo de involucramiento.

Cuadro 1. Análisis de involucrados externos.

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
7. Personas ciudadanías y habitantes	Participar en procesos electorales, transparentes, realizados mediante votación secreta, que asegure la legitimidad y confianza ciudadana.	Falta de confianza en los procesos electorales, en los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, así como un desconocimiento de que estos cuentan con el respaldo de la implementación de un SGCE.	Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México. Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Documentos de soporte y operativos del SGCE. ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 1 Se mantiene informada a esta parte interesada, respecto a las actividades que realiza la Dirección de Planeación a través de la SGCE, con la finalidad de ofrecer certeza, legitimidad y confianza en el ejercicio de sus derechos político – electorales.	Comunicación externa a través de los medios institucionales. (Redes sociales, grupos de WhatsApp).
8. Comisiones de Participación Comunitaria	Representar los intereses colectivos de las personas habitantes de las diferentes Unidades Territoriales de la Ciudad de México.	Baja participación ciudadana en la promoción de proyectos de desarrollo comunitario.	Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México. Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Documentos de soporte y operativos del SGCE ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 1 Se mantiene informada a la ciudadanía sobre las causales de remoción de sus integrantes, además se brinda seguimiento, orientación, asesoría y solución de conflictos a través de un reglamento que regula el funcionamiento interno de las Comisiones de Participación Comunitaria.	Alinear a la estructura documental los documentos de soporte y operativos, que se utilicen en la elección de las Comisiones de Participación Comunitaria.
9. Redes de Observación	Participar observando los procesos electorales y de	Desconocimiento de la relación de los	Ley General de Instituciones y	**Grado de involucramiento:** 1	Los conflictos potenciales están en la

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
Nacional e Internacional	participación ciudadana, así como el actuar cotidiano del IECM.	procesos institucionales con el SGCE.	Procedimientos Electorales. Reglamento de Elecciones. Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (LGIPE). Artículo 217 de la LGIPE: Define requisitos, derechos, restricciones y procedimientos para acreditación de observadores.	Coadyuvar en la construcción de metodologías de observación permanente a los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	desconfianza institucional, interferencia y desinformación durante la jornada. Alianzas con las sociedades civiles, creación de vínculos internacionales. Colaboración con las autoridades electorales para generar certeza y transparencia de los procesos electorales y de participación ciudadana.
10. Organización de los Estados Americanos (OEA) / International Electoral Accreditation Body	Consolidar la democracia representativa, asegurar la participación ciudadana y fomentar la confianza en los procesos electorales.	Recursos limitados y tensiones políticas.	Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales. Reglamento de Elecciones. ISO/TS 54001:2019.	**Grado de involucramiento:** 1 Monitorea el cumplimiento de estándares democráticos técnicos.	Fortalece la confianza en los procesos electorales y de participación ciudadana al aplicar prácticas internacionales de calidad, contar con procesos documentados, medibles y auditables. Garantizando elecciones libres, transparentes y confiables.

Actores	Posición	Poder para aceptar o frenar el proyecto		Grado de involucramiento*	Importancia que se da al proyecto
	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Expectativas en el proyecto	Conflictos y alianzas potenciales
					Coadyuva a la observación electoral. Promueve la cooperación técnica, al promover marcos comunes técnicos, facilitar el dialogo y el fortalecimiento de la institucionalidad democrática.
11. Organismo de Certificación	Verificar que el SGCE del IECM, cumpla con los estándares de calidad normativos.	Falta de recurso para poder pagar el servicio de la casa certificadora. Falta de capacitación del personal.	Alcance del SGCE. Documentos de soporte y operativos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral ISO/TS 54001:2019. Acreditación ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). ISO/IEC 17021-1	**Grado de involucramiento: 5** Que el SGCE cumpla con los estándares de calidad, tenga procesos documentados y verificables, y mantenga su compromiso con la mejora continua y la transparencia, de acuerdo con su alcance de certificación.	Conflictos potenciales; percepción de fiscalización y falta de compromiso institucional. Alianza potencial; Evaluación del SGCE. Fortalecimiento de la cultura de calidad y reconocimiento externo.
***Grado de involucramiento:** 1 representa el nivel mínimo de involucramiento, mientras que 5 denota el nivel máximo de involucramiento.					

b) Análisis de problema.

En este apartado se presenta el problema central que sustenta la formulación de soluciones y estrategias para la ejecución del presente programa. A partir del análisis de la situación actual, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), se establece la relación causa–efecto mediante el esquema de "Árbol de Problemas".

El problema identificado se relaciona con el uso de herramientas de calidad inadecuadas, caracterizadas por su funcionalidad limitada, rezago tecnológico y la ausencia de una cultura de mejora continua en el desarrollo de actividades ordinarias, procesos electorales y mecanismos de participación ciudadana. Esta situación impacta negativamente en la eficiencia, actualización y alineación de los procesos con los estándares del SGCE.

Problema central:

Sistema de Gestión de Calidad Electoral deficiente en operación, obsoleto y desalineado a los requerimientos del contexto institucional.

Esquema 1. Árbol del problema.

Efecto final		
Pérdida de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) por un sistema de gestión de calidad ineficaz que afecta la imagen institucional.		
Efectos Directos		
Ausencia de procesos de mejora continua documentados que impacten a la capacidad de adaptabilidad, innovación, y no coadyuven a la toma de decisiones.	Debilitamiento del SGCE, con riesgos de errores operativos y administrativos, incrementando los reprocesos y la necesidad de correcciones por fallas no detectadas en las actividades ordinarias, procesos electorales y en los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Inadaptación frente a otros organismos electorales en términos de innovación, eficiencia y calidad, disminuyendo el posicionamiento institucional.
↑	↑	↑
Problema central		
Sistema de Gestión de Calidad Electoral deficiente en operación, obsoleto y desalineado a los requerimientos del contexto institucional.		

↑ ↑ ↑

Causas	
Sistema de Gestión de la Calidad Electoral poco eficiente debido al incumplimiento y comprensión de sus requisitos, no se percibe la utilidad o el impacto en el trabajo institucional, así como la retroalimentación y la innovación para generar una cultura de mejora continua.	Los instrumentos normativos y las actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral presentan criterios poco claros e ineficaces, además de carecer de mecanismos de verificación y cumplimiento. Esta situación se ve agravada por el rezago en la adopción de tendencias globales relacionadas con la transformación digital y el análisis de datos, lo que limita la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua.

c) Análisis de objetivos.

En esta fase se describe la situación futura a la que se desea llegar una vez que se ha resuelto el problema. Consiste en convertir los estados negativos del árbol del problema (causas, efectos y problema central) en soluciones positivas.

Para lo anterior las causas se convierten en medios y los efectos en fines, y lo que era el problema central se convierte en el objetivo central o propósito del programa.

Esquema 2. Análisis de Objetivos (Causas-Medios).

Causas	Medios
Sistema de Gestión de la Calidad Electoral poco eficiente debido al incumplimiento y comprensión de sus requisitos, no se percibe la utilidad o el impacto en el trabajo institucional, así como la retroalimentación y la innovación. para generar una cultura de mejora continua.	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.
Los instrumentos normativos y las actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral presentan criterios poco claros e ineficaces, además de carecer de mecanismos de verificación y cumplimiento. Esta situación se ve agravada por el rezago en la adopción de tendencias globales relacionadas con la transformación digital y el análisis de datos, lo que limita la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua	Fortalecimiento de instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y excelencia operativa.

Esquema 3. Análisis de Objetivos (Efectos-Fines).

Efectos	Fines
Pérdida de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) por un sistema de gestión de calidad ineficaz que afecta la imagen institucional.	Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) fortaleciendo la imagen institucional.
Ausencia de procesos de mejora continua documentados que impacten a la capacidad de adaptabilidad, innovación, y no coadyuven a la toma de decisiones.	Procesos de mejora continua documentados que impacten a la capacidad de adaptabilidad, innovación y que facilite la toma de decisiones.
Debilitamiento del SGCE, con riesgos de errores operativos y administrativos, incrementando los reprocesos y necesidad de correcciones por fallas no detectadas en las actividades ordinarias, procesos electorales y en los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), mediante la reducción de riesgos operativos y administrativos, la disminución de reprocesos y la prevención de fallas, asegurando el correcto desarrollo de las actividades ordinarias, los procesos electorales y los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
Inadaptación frente a otros organismos electorales en términos de innovación, eficiencia y calidad, disminuyendo el posicionamiento institucional.	Sistema de Gestión de Calidad Electoral adaptable a contextos variables frente a otros organismos Electorales que sea un sistema sostenible que genere valor público.

Esquema 4. Árbol de objetivos.

Fines			
Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM bajo la norma ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral) robusteciendo la imagen institucional.	Procesos de mejora continua documentados que impacten a la capacidad de adaptabilidad, innovación y que facilite la toma de decisiones.	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), mediante la reducción de riesgos operativos y administrativos, la disminución de reprocesos y la prevención de fallas, asegurando el correcto desarrollo de actividades ordinarias, procesos electorales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Sistema de Gestión de Calidad Electoral adaptable a contextos variables frente a otros organismos Electorales que sea un sistema sostenible que genere valor público.
↑	↑	↑	↑
Objetivo central			
Sistema de Gestión de Calidad Electoral eficiente en operación, innovador y alineado a los requerimientos del contexto institucional.			
↑	↑		↑
Medios			
Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una		

	cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.

d) Identificación de alternativas de solución al problema.

En esta fase se definen las acciones más viables para dar solución al problema central identificado, en el esquema 1 "Árbol de Problemas" a partir de los medios del esquema 4 "Árbol de objetivos", los cuales guardan una correspondencia directa con las causas establecidas en el árbol de problemas.

En el esquema 5 "Identificación de alternativas de solución al problema" se establecen los medios y las acciones probables que permitirán alcanzar el objetivo central:

Sistema de Gestión de Calidad Electoral deficiente en operación, obsoleto y desalineado a los requerimientos del contexto institucional.

Esquema 5. Identificación de alternativas de solución al problema.

Medios	Acciones
Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	**1.1** Implementar acciones orientadas a una explicación clara de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), así como capacitar al personal de manera técnica y especializada con el objetivo de fortalecer una cultura de calidad y mejora continua. Entre estas acciones destacan los círculos de calidad, cursos, desarrollo de recursos didácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los requisitos establecidos en las normas ISO.
	1.2 Mantener información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.
	1.3 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).
	1.4 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).
	1.5 Promover, documentar y difundir las acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

Medios	Acciones
	1.6 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
	1.7 Brindar asesoría a los Institutos Electorales para la implementación del SGCE, abordando temas relacionados con la calidad y promoviendo el intercambio de buenas prácticas.
Fortalecimiento de instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.	**2.1** Alineación de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.
	2.2. Identificación de las brechas tecnológicas con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM e implementación de recursos aplicables y disponibles.
	2.3 Establecer una metodología y herramientas de calidad para el seguimiento y validación de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.

e) Selección de alternativa óptima.

En el Esquema 6.1 se presenta el análisis de alternativa optima, que abarca la identificación y evaluación de diversas acciones. Este análisis establece criterios claros para evaluar cada alternativa, tales como menor costo de implementación, mayor financiamiento, menor tiempo para obtener resultado, mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada, mayor viabilidad técnica, mayor capacidad institucional y mayor impacto institucional.

Esquema 6. Selección de Alternativa Optima.

Criterios de valoración	Alternativa 1.1	Alternativa 1.2	Alternativa 1.3	Alternativa 1.4	Alternativa 1.5	Alternativa 1.6	Alternativa 1.7
Menor costo de implementación	2	3	3	1	3	3	1
Mayor financiamiento disponible	2	3	1	3	1	1	1
Menor tiempo para obtener resultados	2	2	3	3	2	2	1
Mayor viabilidad técnica	3	3	3	3	2	3	2
Mayor capacidad institucional	3	3	3	3	2	3	2
Mayor impacto institucional	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	**15**	**17**	**16**	**16**	**13**	**15**	**10**
ESCALA: 1 = PEOR, 2 = INTERMEDIA, 3 = MEJOR							

Esquema 6. Selección de Alternativa Optima.

Criterios de valoración	Alternativa 2.1	Alternativa 2.2	Alternativa 2.3
Menor costo de implementación	3	3	3
Mayor financiamiento disponible	1	1	3
Menor tiempo para obtener resultados	2	1	2
Mayor viabilidad técnica	3	2	3
Mayor capacidad institucional	2	3	1
Mayor impacto institucional	3	2	3
TOTAL	**13**	**12**	**15**
ESCALA: 1 = PEOR, 2 = INTERMEDIA, 3 = MEJOR			

Al comparar las alternativas, se selecciona como alternativa optima la que mejor cumple con el objetivo central del Programa y esta resaltada en color verde en las tablas anteriores.

2 MANTENER LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA ACTUALIZADA, VIGENTE, IDÓNEA Y DISPONIBLE PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ELECTORAL (SGCE).

Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible es fundamental para garantizar la correcta operación del SGCE. Esto asegura que las decisiones se basen en datos precisos y relevantes, minimizando errores y mejorando la eficiencia operativa. Además, facilita el cumplimiento con los estándares normativos, mejora la transparencia y permite la verificación constante de los procesos, lo que fortalece la confianza de las partes interesadas del Instituto Electoral de la Ciudad de

México. Esta estrategia se respaldará con las alternativas y acciones identificadas que posteriormente se definirán como acciones institucionales que se desarrollarán en el Programa.

f) Estructura Analítica del Programa Institucional.

Con la selección de la alternativa óptima, se construirá la Estructura Analítica del Programa. El esquema 7 detalla el programa en sus aspectos más generales, utilizando la información recopilada en las fases anteriores, de una forma organizada y materializada. La estructura se organizará en cuatro niveles jerárquicos: fin, propósito, componente y acciones. Estos niveles estarán interrelacionados de manera vertical, desde el nivel más detallado hasta el más general, siguiendo una lógica ascendente en su planteamiento, como se presenta a continuación:

Esquema 7. Estructura Analítica del Programa Institucional.

<table>
<tr><th colspan="2">Fin</th></tr>
<tr><td colspan="2">Contribuir a la innovación y optimización de procesos del Instituto Electoral de la Ciudad de México a través del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO/TS 54001:2019 manteniendo la certificación y consolidando el Sistema de Gestión de Calidad Electoral en la prestación de los servicios del IECM.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Propósito</th></tr>
<tr><td colspan="2">El IECM cumple y comprende los requisitos de su Sistema de Gestión de Calidad Electoral, asegurando la aplicación de su marco normativo y sus procesos operativos, adaptándose al contexto institucional y la modernización tecnológica para la prestación de servicios con calidad, eficiencia e innovación.</td></tr>
<tr><th>Componente 1</th><th>Componente 2</th></tr>
<tr><td>Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.</td><td>Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.</td></tr>
<tr><th>Acciones</th><th>Acciones</th></tr>
<tr><td>1.1 Implementar acciones orientadas a una explicación clara de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), así como capacitar al personal de manera técnica y especializada con el objetivo de fortalecer una cultura de calidad y mejora continua. Entre estas acciones destacan los círculos de calidad, cursos y desarrollo de</td><td>2.1 Alineación de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.</td></tr>
</table>

recursos didácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los requisitos establecidos en las normas ISO.	
1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.	
1.3 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).	**2.2** Identificación de las brechas tecnológicas con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM e implementación de recursos aplicables y disponibles.
1.4 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).	
1.5 Promover, documentar y difundir las acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	
1.6 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	**2.3** Establecer una metodología y herramientas de calidad para el seguimiento y validación de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
1.7 Brindar asesoría a los Institutos Electorales para la implementación SGCE, abordando temas relacionados con la calidad y promoviendo el intercambio de buenas prácticas.	

SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

A continuación, el Esquema 8 describe los supuestos necesarios para llevar a cabo las acciones delineadas en la Estructura Analítica del Programa, con el fin de alcanzar el propósito y el fin establecido. El incumplimiento o modificación de cualquiera de estos supuestos podría representar un riesgo para el desarrollo del Programa.

Esquema 8. Descripción de los supuestos para la MIR.

Supuestos	Descripción de sus elementos
Supuesto 1 **(S1)**	El IECM da continuidad a la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO/TS 54001:2019.
Supuesto 2 **(S2)**	El análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción es realizado en tiempo y forma con el fin de que las Direcciones Distritales puedan informarse sobre la percepción del servicio que otorgan a la ciudadanía.
Supuesto 3 **(S3)**	Las personas funcionarias públicas participan activamente en las actividades de SGCE apropiándose del sistema y contribuyendo a la cultura de calidad y mejora continua.
Supuesto 4 **(S4)**	Implementar herramientas tecnológicas seguras, fiables y adecuadas para la integración y seguimiento de las acciones establecidas del SGCEen los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
Supuesto 5 **(S5)**	Personas funcionarias que comprenden de manera efectiva los requisitos del SGCE, mejorando su aplicación práctica y operativa en los procesos electorales y en las actividades institucionales.
Supuesto 6 **(S6)**	La información documentada del SGCE se encuentra actualizada, idónea y disponible en el repositorio del SGCE.
Supuesto 7 **(S7)**	Cumplimiento del Plan de Auditoría Interna programado, seguimiento a los hallazgos detectados que contribuyan a fortalecer SGCE y garantizar la sostenibilidad y la mejora continua.
Supuesto 8 **(S8)**	El grado de conformidad del SGCE del IECM cumple con los requisitos establecidos en los estándares internacionales.
Supuesto 9 **(S9)**	Se detectan y documentan acciones de mejora, para su implementación y difusión.
Supuesto 10 **(S10)**	El IECM como parte del cumplimiento a las buenas prácticas internacionales de la ISO Electoral cuenta con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral vigente.
Supuesto 11 **(S11)**	El IECM a través de convenios ofrece asesorías para la implementación de un Sistema de Calidad, así como el intercambio de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales.
Supuesto 12 **(S12)**	Los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables están alineados al SGCE del IECM.
Supuesto 13 **(S13)**	Se realiza un diagnóstico para la identificación de la brecha tecnológica en las actividades de Gestión de Calidad sus actividades.
Supuesto 14 **(S14)**	La Gestión de Calidad del IECM se adapta tendencias de transformación digital y de cambio en el contexto en sus actividades, lo que facilita el análisis de datos para el fortalecimiento del SGCE.

SEGUNDA ETAPA PLANIFICACIÓN.

En el Esquema 9 se presenta la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que es esencial para garantizar que el Programa alcance su propósito y fin. La MIR proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la gestión efectiva del programa. En esta matriz se detalla la estructura analítica del programa, se definen los indicadores, se especifican los medios de verificación y se identifican los supuestos que condicionarán el desarrollo del Programa Institucional de Gestión de Calidad

Esquema 9. Matriz de Indicadores para Resultados

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
Fin: Contribuir a la Innovación y optimización de procesos del Instituto Electoral de la Ciudad de México a través del cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO/TS 54001:2019 manteniendo la certificación y consolidando el Sistema de Gestión de Calidad Electoral en la prestación de los servicios del IECM.	Porcentaje de cumplimiento de criterios de auditoría externa bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019.	Estratégico	Eficacia	= (hallazgos de auditoría externa atendidos / total de hallazgos de auditoría externa detectados) * 100	Anual	https://www.oas.org/ext/en/democracy/ieab/Electoral-Bodies/Who-Is-Certified	Informes de auditoría externa	**(S1)** El IECM da continuidad a la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO/TS 54001:2019.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
PROPOSITO: El IECM cumple y comprende los requisitos de su Sistema de Gestión de Calidad Electoral, asegurando la aplicación de su marco normativo y sus procesos operativos, adaptándose al contexto institucional y la modernización tecnológica para la prestación de servicios con calidad, eficiencia e innovación.	Promedio de la percepción de la satisfacción de los servicios prestados a la ciudadanía a través de la aplicación de la encuesta de Necesidades y Satisfacción aplicadas en las 33 DD del IECM.	Estratégico	Calidad	= (Sumatoria de la percepción de la ciudadanía de la satisfacción de los servicios que ofrece el IECM en sus 33DD respecto a calidad, tiempo, infraestructura y expectativa) / 4	mensual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informe de resultados de encuestas de necesidades y satisfacción del servicio	**(S2)** El análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción es realizado en tiempo y forma con el fin de que las Direcciones Distritales puedan informarse sobre la percepción del servicio que otorgan a la ciudadanía.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
COMPONENTE 1 (Actividad Institucional): Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Porcentaje de Cumplimiento de las actividades del Plan de difusión y apropiación del SGCE	Estratégico	Eficacia	= (# actividades realizadas de difusión y apropiación del SGCE / # Total de actividades planeadas de difusión y apropiación del SGCE) * 100	anual	https://www.iecm.mx/infografias-del-sgce/	Informe	**(S3)** Las personas funcionarias públicas participan activamente en las actividades de SGCE apropiándose del sistema.
COMPONENTE 2 (Actividad Institucional): Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas	Porcentaje de Herramientas tecnológicas que han sido	Estratégico	Eficacia	= (# Herramientas tecnológicas que han sido implementadas para el seguimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del SGCE. / # Total de herramientas tecnológicas que han sido identificadas y programadas para el	Semestral	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informe	**(S4)** Implementar herramientas tecnológica seguras, fiables y adecuadas para la integración y

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.	implementadas para el seguimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del SGCE.			seguimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del SGCE) * 100				seguimiento de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 1.1 Implementar acciones orientadas a una explicación clara de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), así como capacitar al personal de manera técnica y especializada con el objetivo de fortalecer una cultura de calidad y mejora continua. Entre estas acciones destacan los círculos de calidad, cursos y el desarrollo de recursos didácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los requisitos establecidos en las normas ISO.	Porcentaje de ejecución de actividades de capacitación del SGCE	Gestión	Eficacia	= (# de acciones capacitación impartidas / # Total de acciones capacitación programadas) * 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/informes-del-sgce/	Programa de Capacitación Especializada de Gestión de Calidad	**(S5):** Personas funcionarias que comprenden de manera efectiva los requisitos del SGCE, mejorando su aplicación práctica y operativa en los procesos electorales y en las actividades institucionales.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.	Porcentaje de Información documentada actualizada y disponible por área del SGCE	Gestión	Eficacia	= (# de documentos actualizados y disponibles por área revisada / # Total de documentos por área revisada) * 100	Mensual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informe Repositorio del SGCE Infografía	**(S6):** La información documentada del SGCE se encuentra actualizada, idónea y disponible en el repositorio del SGCE
ACCIÓN 1.3 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).	Porcentaje de cumplimiento de auditorías internas ejecutadas según el plan de auditoría interna aprobado	Gestión	Eficiencia	= (# de hallazgos atendidos de áreas auditadas) / (# Total de hallazgos de auditoría interna) x 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informes de Auditorías Internas	**(S7):** Cumplimiento del Plan de Auditoría Interna programado, seguimiento a los hallazgos detectados que contribuyan a fortalecer SGCE y garantizar la sostenibilidad y la mejora continua.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 1.4 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).	Porcentaje de cumplimiento de requisitos aplicables bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019	Gestión	Eficiencia	= ((# requisitos conformes de la ISO Electoral)) /((# Total de requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral)) * 100	Anual	https://www.oas.org/ext/en/democracy/ieab/Electoral-Bodies/Who-Is-Certified https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informes de auditoría externa	**(S8):** El grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) del IECM cumple con los requisitos establecidos en los estándares internacionales.
ACCIÓN 1.5 Promover, documentar y difundir las acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	Porcentaje de acciones de mejora que han sido identificadas, promovidas y documentas	Gestión	Eficiencia	= (# de acciones de mejora documentadas / # Total de acciones de mejora detectadas) * 100	Semestral	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Formato de control y seguimiento de acciones de mejora del SGCE	**(S9):** Se detectan y documentan acciones de mejora, para su implementación y difusión.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 1.6 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Porcentaje de integración del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana 2026.	Gestión	Eficacia	= (# de actividades para integrar el PDS de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana realizadas / # total de actividades programadas para integrar el PDS 2026) * 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para mecanismos e instrumentos de participación ciudadana	**(S10):** El IECM como parte del cumplimiento a las buenas prácticas internacionales de la ISO Electoral cuenta con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral vigente.
ACCIÓN 1.7 Brindar asesoría a los Institutos Electorales para la implementación del SGCE, abordando temas relacionados con la calidad y promoviendo el intercambio de buenas prácticas.	Porcentaje de asesorías e intercambio de experiencias con otras entidades electorales.	Gestión	Eficacia	= (# de asesorías realizadas/ # total de asesorías programadas) * 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Minutas Planes de trabajo en caso de aplicar	**(S11)** El IECM a través de convenios ofrece asesorías para la implementación de un Sistema de Calidad, así como el intercambio de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 2.1 Alineación de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.	Numero de instrumentos normativos y operativos alineados y aplicables al SGCE.	Gestión	Eficacia	= (# Número de instrumentos normativos y operativos alineados y aplicables al SGCE / # Total de instrumentos normativos y operativos aplicables al SGCE evaluados) * 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informe de observación	**(S12)** Los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables están alineados al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.
ACCIÓN 2.2 Identificación de las brechas tecnológicas con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM e implementación de recursos aplicables y disponibles.	Porcentaje de actividades con rezago tecnológico identificadas en el SGCE	Gestión	Eficacia	= (# de actividades de la SGC con rezago tecnológico) / # Total de actividades de la SGC) x 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/	Informe	**(S13)** Se realiza un diagnóstico para la identificación de la brecha tecnológica en las actividades de Gestión de Calidad sus actividades.

Resumen narrativo	Indicadores					Medios de verificación	Fuentes de información	Supuestos o riesgos
	Nombre	Tipo	Dimensión	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición			
ACCIÓN 2.3 Establecer una metodología y herramientas tecnológicas para el seguimiento y validación de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	Porcentaje de actividades de la SGC mejoradas mediante el uso de herramientas tecnológicas.	Gestión	Eficacia	= (# de actividades de la SGC mejoradas mediante el uso de tecnologías) / (Total de actividades de la SGC) * 100	Anual	https://www.iecm.mx/repositorio-sgce/informes-del-sgce/	Acciones de mejora e informes	**(S14)** La Gestión de Calidad del IECM se adapta tendencias de transformación digital y de cambio en el contexto en sus actividades, lo que facilita el análisis de datos para el fortalecimiento del SGCE

4. Identificación de la Población Objetivo

La identificación de la población objetivo es crucial para la ejecución de las estrategias propuestas. Este proceso comienza con la comprensión clara de los Objetivos Estratégicos del Plan General de Desarrollo 2023-2026. En el marco del Enfoque de Marco Lógico, la población objetivo se refiere al grupo específico al que se dirige el Programa.

Dentro del Programa Institucional de Gestión de Calidad, se debe identificar la población que experimentará un impacto directo debido a las actividades institucionales. Estos son los individuos o grupos que se beneficiarán directamente de los cambios positivos derivados de la implementación de las actividades. Además, es fundamental considerar que el programa también puede tener un efecto indirecto en grupos más amplios.

Una identificación y definición precisa de la población objetivo requiere una descripción detallada de quiénes son, a qué área del Instituto Electoral están vinculados, cuáles son sus necesidades y problemas específicos, y cómo el programa institucional pretende abordar estas necesidades y problemas. Una población objetivo bien definida permite maximizar el impacto de las actividades institucionales.

La población objetivo del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) es:

- **Ciudadanía:** El Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) se concentra en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía al proporcionar servicios electorales de alta calidad y cumplir rigurosamente con los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019, asegurando así la integridad y la excelencia en los procesos electorales.
- **Funcionarios públicos:** El personal del Instituto Electoral desempeña un rol esencial en la implementación exitosa del SGCE. Se espera de ellos que sigan meticulosamente los procedimientos de calidad y contribuyan activamente a la búsqueda constante de la mejora en todos los aspectos de la gestión electoral.
- **Organismos de Certificación:** Estos organismos internacionales serán los responsables de certificar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las normas, como la ISO/TS 54001:2019. Su participación fomenta una cultura democrática regulada por estándares electorales internacionales, reforzando la confiabilidad y la transparencia en los procesos electorales.

- **Redes de Observación Electoral:** Estas redes desempeñan un papel crucial al observar y garantizar el cumplimiento normativo de los procesos electorales y de participación ciudadana llevados a cabo por el IECM. Su labor contribuye a mantener la integridad y la legitimidad de todo el sistema electoral.

En resumen, la población objetivo del sistema de gestión de calidad abarca a todas las partes interesadas que pueden influir en la calidad de los productos o servicios de la organización o que se ven afectadas por ellos de alguna manera. El SGCE se enfoca en satisfacer sus necesidades, cumplir con los estándares de calidad y lograr la mejora continua para beneficiar a estas partes interesadas.

5. Actividades Institucionales

Actividad Institucional 1.

Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.

a) Tipo de actividad institucional.

Apoyo

RO: Dirección de Planeación y Recursos Financieros

b) Alineación.

OE.2. Organizar procesos electorales locales certeros e inclusivos, generando valor público a la ciudadanía en función de la calidad, oportunidad, eficacia, eficiencia y rendición de cuentas.

Línea de Acción 2.5: Analizar los procesos sustantivos y de apoyo requeridos para la administración de los procesos electorales locales, a fin de que el quehacer institucional se encuentre dentro del marco normativo aplicable de la función electoral.

Resultado: R-01 Se ejerce la función institucional, con pleno uso de la autonomía, independencia y desempeño profesional; manteniendo condiciones estructurales y normativas adecuadas, en apego a los principios del servicio público, de la función electoral y de la buena administración pública; dando

lugar a la creación e implementación de políticas públicas a favor de la solución de los problemas de interés de la población, progresividad de los derechos humanos y gobierno abierto.

Sub resultado 01-01: Las actividades sustantivas y de apoyo se orientan a la efectividad y la calidad para la prestación de servicios públicos que cumplan las expectativas de la sociedad.

c) Justificación.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente responde a la necesidad del cumplimiento y comprensión integral de sus requisitos normativos y operativos. Este sistema promueve una cultura organizacional basada en la retroalimentación constante, lo que permite identificar áreas de oportunidad y generar soluciones que contribuyan a la cultura de la mejora continua. Asimismo, al estar alineado con los objetivos institucionales, el sistema facilita la toma de decisiones informadas.

d) Objetivo específico.

El Sistema de Gestión de la Calidad Electoral del IEM sea eficiente, que asegure el cumplimiento y la comprensión de sus requisitos, fomente la retroalimentación, con el fin de consolidar una cultura de mejora continua alineada con los objetivos institucionales.

e) Acciones.

ACCIÓN 1.1 Implementar acciones orientadas a una explicación clara de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), así como capacitar al personal de manera técnica y especializada con el objetivo de fortalecer una cultura de calidad y mejora continua. Entre estas acciones destacan los círculos de calidad, cursos y el desarrollo de recursos didácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los requisitos establecidos en las normas ISO.
ACCIÓN 1.2 Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.
ACCIÓN 1.3 Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).
ACCIÓN 1.4 Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).
ACCIÓN 1.5 Promover, documentar y difundir las acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

ACCIÓN 1.6 Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.
ACCIÓN 1.7 Brindar asesoría a los Institutos Electorales para la implementación SGCE, abordando temas relacionados con la calidad y promoviendo el intercambio de buenas prácticas.

e) Indicadores y metas.

Esquema 10. Indicadores y metas para acciones previstas en la Actividad Institucional 1.

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
Porcentaje de Cumplimiento de las actividades del Plan de difusión y apropiación del SGCE	= (# actividades realizadas de difusión y apropiación del SGCE / # Total de actividades planeadas de difusión y apropiación del SGCE) * 100	**Anual**	100% de cumplimiento de las actividades de difusión y apropiamiento planteadas.

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
Porcentaje de ejecución de actividades de capacitación del SGCE	= (# de acciones capacitación impartidas) / (# Total de acciones capacitación programadas) x 100	**Anual**	Alcanzar un **90%** de ejecución de las actividades de difusión y apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE) al cierre del ejercicio 2025, mediante una planificación estratégica, coordinación efectiva entre áreas y seguimiento continuo.
Porcentaje de Información documentada actualizada y disponible por área del SGCE	= (Numero de documentos actualizados y disponibles por área revisada) / (Total de documentos por área revisada) x 100	**Mensual**	Actualizar y asegurar la disponibilidad del **100% de la información documentada** del SGCE por área en el mes.
Porcentaje de cumplimiento de auditorías internas ejecutadas según el plan de auditoría interna aprobado	= (# de hallazgos atendidos de áreas auditadas) / (# Total de hallazgos de auditoría interna) x 100	**Anual**	**100% de atención de hallazgos** detectados en las diferentes áreas durante la auditoría interna.

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
Porcentaje de cumplimiento de requisitos aplicables bajo el estándar internacional ISO/TS 54001:2019	= ((# requisitos conformes de la ISO Electoral)) /((# Total de requisitos establecidos y aplicables de la ISO Electoral)) * 100	**Anual**	Lograr la conformidad del **100% de los requisitos establecidos y aplicables** en la norma ISO Electoral para la tercera auditoría externa de 2026.
Porcentaje de acciones de mejora que han sido identificadas, promovidas y documentas	= (# de acciones de mejora documentadas) / (# Total de acciones de mejora detectadas) x 100	**Semestral**	Lograr que al menos el **100% de las acciones de mejora identificadas durante el primer semestre sean promovidas y documentadas** en el Sistema de Gestión de la Calidad Electoral.
Porcentaje de integración del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana 2026.	= (# de actividades para integrar el PDS de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana realizadas / # total de actividades programadas para integrar el PDS 2026) x 100	**Anual**	Integrar al **100% el PDS,** antes de iniciar el ejercicio de mecanismos e instrumentos de participación ciudadana 2026, mediante una planificación adecuada.
Porcentaje de asesorías e intercambio de experiencias con otras entidades electorales	= (# de asesorías realizadas/ # total de asesorías programadas) x 100	**Anual**	Alcanzar un **80% de cumplimiento en las asesorías** e intercambios de experiencias con otras entidades electorales planificadas, al cierre del ejercicio anual, para fortalecer el SGCE mediante la colaboración institucional y la adopción de buenas prácticas.

Actividad Institucional 2.

Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.

a) Tipo de actividad institucional

Apoyo

RO: Dirección de Planeación y Recursos Financieros

b) Alineación

OE.2. Organizar procesos electorales locales certeros e inclusivos, generando valor público a la ciudadanía en función de la calidad, oportunidad, eficacia, eficiencia y rendición de cuentas.

Línea de Acción 2.5: Analizar los procesos sustantivos y de apoyo requeridos para la administración de los procesos electorales locales, a fin de que el quehacer institucional se encuentre dentro del marco normativo aplicable de la función electoral.

Resultado R-02: Se cumplen a cabalidad las actividades orientadas a la organización, desarrollo y vigilancia del Proceso Electoral Local, en apego a los principios del servicio público, de la función electoral y de la buena administración pública, con el fin superior de salvaguardar la voluntad ciudadana.

Sub resultado 02- 07: Las actividades de las direcciones distritales se planean, programan, supervisan y ejecutan, privilegiando el fortalecimiento, focalización, y mejora de los recursos materiales, humanos, técnicos, tecnológicos, normativos y procedimentales.

c) Justificación

La integración oportuna y completa de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales locales, así como de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, es fundamental para garantizar contar con mecanismos de seguimiento y verificación que permitan dar cuenta de las actividades en intervalos definidos fortalece la rendición de cuentas, facilita la evaluación continua y asegura el cumplimiento de los tiempos establecidos, contribuyendo así al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral y a la consolidación de una cultura de mejora continua.

d) Objetivo Especifico

Instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales locales, así como los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana, integrados de manera completa y oportuna, que permitan dar seguimiento a las actividades mediante evaluaciones periódicas y asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

e) Acciones

ACCIÓN 2.1 Alineación de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.
ACCIÓN 2.2 Identificación de las brechas tecnológicas con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM e implementación de recursos aplicables y disponibles.
ACCIÓN 2.3 Establecer una metodología y herramientas tecnológicas para el seguimiento y validación de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.

f) Indicadores y metas.

Esquema 11. Indicadores y metas para acciones previstas en la Actividad Institucional 2.

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
Porcentaje de Herramientas tecnológicas que han sido	Porcentaje de Herramientas tecnológicas que han sido implementadas para el seguimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del SGCE	**Semestral**	100% de actividades de seguimiento de instrumentos normativos y actividades del SGCE con herramientas tecnológicas.

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
Numero de instrumentos normativos y operativos alineados y aplicables al SGCE	= (# de instrumentos normativos y operativos alineados y aplicables al SGCE) / # Total de instrumentos normativos y	**Anual**	100% de instrumentos normativos aplicables alineados al SGCE

Indicadores			
Nombre	**Fórmula de cálculo**	**Frecuencia de medición**	**Metas**
	operativos aplicables al SGCE evaluados) * 100		
Porcentaje de actividades con rezago tecnológico identificado en el SGCE.	= (# de actividades de la SGC con rezago tecnológico) / # Total de actividades del SGC) * 100		Identificación de 80% de las actividades del SGC validadas para identificar los rezagos tecnológicos durante el año 2026.
Porcentaje de actividades de la SGC mejoradas mediante el uso de herramientas tecnológicas.	= (# de actividades de la SGC mejoradas mediante el uso de tecnologías) / # Total de actividades de la SGC) x 100	**Anual**	Identificar al menos el **35% de las tendencias de transformación digital vinculadas a las áreas de oportunidad del SGCE** durante el primer semestre de 2026, a fin de contar con un insumo estratégico que oriente los proyectos de innovación y modernización institucional.

6. Cronograma de acciones sustantivas

Esquema 13. Cronograma para las Actividades Institucional 1.

(AI.1) Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.

Número	Acción	RO	Mes											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1	Implementar acciones orientadas a una explicación clara de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE), así como capacitar al personal de manera técnica y especializada con el objetivo de fortalecer una cultura de calidad y mejora continua. Entre estas acciones destacan los círculos de calidad, cursos y el desarrollo de recursos didácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los requisitos establecidos en las normas ISO.	02	■			■				■				■
1.2	Mantener la información documentada actualizada, vigente, idónea y disponible para el funcionamiento del SGCE.	02	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.3	Ejecutar la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (Auditoría de primera parte).	02						■	■	■				
1.4	Auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad para dar continuidad a la certificación bajo la ISO Electoral (Auditoría de tercera parte).	02									■			
1.5	Promover, documentar y difundir las acciones de mejora, buenas prácticas y herramientas de calidad para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.	02			■			■			■			■
1.6	Establecer el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral para los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	02		■						■				

Número	Acción	RO	Mes											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.7	Brindar asesoría a los Institutos Electorales para la implementación SGCE, abordando temas relacionados con la calidad y promoviendo el intercambio de buenas prácticas.	02										■		

Esquema 14. Cronograma para la Actividad Institucional 2.

(AI.2) Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.

Número	Acción	RO	Mes											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2.1	Alineación de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana aplicables al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM.	02		■		■		■		■		■		
2.2	Identificación de las brechas tecnológicas con las que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM e implementación de recursos aplicables y disponibles.	02	■	■			■				■	■		
2.3	Establecer una metodología y herramientas de calidad para el seguimiento y validación de las acciones establecidas del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos electorales locales y mecanismos e instrumentos de participación ciudadana.	02	■	■				■						

7. Matriz de gestión de riesgos

ANEXO: SA/SGC/MR/01 Matriz de Gestión de Riesgos de la Subdirección de Gestión de Calidad

NOTA: Si necesitas agregar filas para ampliar riesgos, asegúrate de copiar las fórmulas de las columnas AM y AN.

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

REGISTRO
Código: SA-DPR/SGC/MAR01
Revisión: 00
Fecha de emisión: 15/09/2025

Área responsable: Subdirección de Gestión de Calidad
Programa institucional, específico u otro:
Programa Institucional de Gestión de Calidad para los Procesos Electorales Locales, Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana

Fecha del análisis: 02/09/2026

Fecha de revisión de la SGC: 03/09/2026

Folio de actualización en el repositorio del SGCE: F2026-60

SECCIÓN 1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS							SECCIÓN 2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS CONTROLES EXISTENTES											SECCIÓN 3 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS							
							PROBABILIDAD				IMPACTO					EFECTIVIDAD DEL CONTROL									
N°	SUBPROCESO O ACTIVIDAD CONTENIDA EN EL PROGRAMA INTEGRAL RESPECTIVO (PIPEL, PIPP o PIEC), DE SER EL CASO, O ACTIVIDAD SUSTANTIVA DE LA QUE SE TRATA:	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO:	RIESGO A EVALUAR, DESCRIPCIÓN DEL RIESGO QUE AFECTE O PUEDA AFECTAR EL LOGRO DE LOS RESULTADOS PREVISTOS:	CAUSAS QUE ORIGINAN EL RIESGO:	CONSECUENCIAS EN CASO DE MATERIALIZARSE EL RIESGO:	PARTE (S) INTERESADA (S) AFECTADA (S):	REMOTA (1)	BAJA (2, 3)	MODERADA (4, 5, 6)	ALTA (7, 8)	MUY ALTA (9, 10)	MUY BAJO (1)	BAJO (2, 3)	MODERADO (4, 5, 6)	ALTO (7, 8)	MUY ALTO (9, 10)	CONTROLES EXISTENTES:	MUY ALTO (1)	ALTO (2, 3)	MEDIANA (4, 5, 6)	BAJA (7, 8)	IMPERCEPTIBLE (9, 10)	NIVEL DE RIESGO INICIAL (NPRI) P*I*EC	TRATAMIENTO	ACCION (ES) PARA TRATAR LOS RIESGOS	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TÉRMINO (dd/mm/aa)	ÁREA RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	PROBABILIDAD (1 -10)	IMPACTO (1 - 10)	EFECTIVIDAD DEL CONTROL (1 - 10)	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL (NPRI) P*I*EC
1	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Tecnológicos	El IECM no da continuidad a la certificación en su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO/TS 54001:2019	Si no se cumplen los requisitos de la norma ISO/TS 54001:2019 entonces el IECM no da continuidad a la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad	1. Se perderá la certificación ante el IEAB y OEA 2. Se afectará la imagen del Instituto Electoral 3. Habrá pérdida económica por no acreditar la auditoría con el organismo externo	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Órganos Desconcentrados Personal del IECM OEA/IEAB Órgano certificador			6					10			1. Programa de Auditoría Interna 2. Plan de Desarrollo del Servicio Electoral 3. Herramientas de seguimiento a las actividades de la SGC. 4. Control de la información documentada 5. Seguimiento a Acciones correctivas y de mejora		3				180	Reducir riesgo	1. Fortalecer la Revisión por la dirección para la consolidación del SGCE	01/01/2026	01/12/2026	Subdirección de Gestión de Calidad	4	10	3	120
2	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	El análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción no se realiza en tiempo y forma	Si se presentan retrasos en la entrega de información por parte de los OD entonces el análisis de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción no se realiza en tiempo y forma	1. Se limitaría la capacidad de los OD para tomar oportunamente la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio que otorgan 2. Se afectará la imagen del Instituto Electoral 3. Se tomarán decisiones mal informadas o ineficaces	Ciudadanía IECM Órganos Desconcentrados			2					9			1. Se establece actividad en el CAADO 2. Uso de herramienta Microsoft Forms 3.Informes semestrales		1				45	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								0
3	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	Las personas funcionarias públicas no participan activamente en las actividades del SGCE ni se apropian de sistema	Si existe escasa sensibilización sobre la importancia de la calidad, beneficios y objetivos en la gestión electoral entonces las personas funcionarias públicas no participan activamente en las actividades del SGCE ni se apropian del sistema	1. Habrá incumplimiento de los requisitos de la ISO Electoral 2. Habrá retrabajos al no existir sinergia entre áreas 3. No existirán mejoras reales en los procesos que aplican el SGCE.	Consejo General Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			8					8			1. Personas enlaces de calidad en cada una de las áreas del IECM 2. Programa de capacitación de la SGC 3. Recursos visuales con temas de calidad 4. Procedimiento de acciones de mejora		1				448	Reducir riesgo	1. Reforzar el conocimiento en el SGCE de la figura de persona enlace de calidad	01/01/2026	01/12/2026	Subdirección de Gestión de Calidad	8	8	4	160
4	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	No existe con una herramienta tecnológica segura, fiable y adecuada para la integración y seguimiento de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales locales así como de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana	Si existe escasa inversión en el desarrollo de soluciones tecnológicas especializadas, entonces no se cuenta con una herramienta tecnológica para la integración y seguimiento de los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales locales, así como de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana	1. No se dará seguimiento normativo y operativo 2. Procesos Electorales Locales, Mecanismos e Instrumentos de participación ciudadana que podrían ser vulnerados	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			4					7			1. Se cuenta con una definición de requerimientos funcionales técnicos y alineados con el SGCE 2. Capacitación del personal en herramientas tecnológicas		3				168	Reducir riesgo	1. Validación y verificación de las herramientas tecnológicas	01/01/2026	01/12/2026	Subdirección de Gestión de Calidad	3	7	3	63
5	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	Las personas funcionarias no comprenden los requisitos del SGCE, lo que limita su aplicación práctica en los procesos electorales y en las actividades institucionales.	Si no se brinda capacitación al personal sobre los requisitos del SGCE, entonces las personas funcionarias no comprenden dichos requisitos, lo que limita su aplicación práctica en los procesos electorales y en las actividades institucionales.	1. Errores, retrabajos o incumplimientos en la operación de los procesos del SGCE 2. Habrá incumplimiento de los requisitos de la ISO Electoral	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			8					9			1. Programa de capacitación de la SGC 2. Recursos visuales con temas de calidad		4				288	Reducir riesgo	1. Potenciarse la difusión y comprensión de los beneficios de implementar un SGCE para fortalecer su apropiación institucional	01/01/2026	01/12/2026	Subdirección de Gestión de Calidad	7	8	3	168
6	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	La información documentada del SGCE se encuentra desactualizada, inadecuada o no disponible en el repositorio	Si no se realiza una actualización ni una gestión documental sistemática de la información del SGCE, entonces esta se encontrará desactualizada, inadecuada o no disponible en el repositorio documental del SGCE	1. Errores o inconsistencias en la operación de los procesos del SGCE 2. Habrá incumplimiento de los requisitos de la ISO Electoral 3. Existirán retrabajos 4. Habrá desorganización y errores en los documentos del SGCE	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			6					10			1. Auditoría Interna del SGCE 2. Procedimientos de control de la información documentada 3. Lista Maestra de control documental		4				240	Reducir riesgo	1. Revisiones mensuales de la información documentada por área	01/01/2026	01/12/2026	Subdirección de Gestión de Calidad	4	10	3	120
7	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	No se cumple con el Plan de Auditoría Interna programado, ni da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas	Si no existe compromiso institucional con el proceso de auditoría interna, entonces no se cumple con el Plan de Auditoría Interna programado ni con el seguimiento de acciones correctivas y preventivas	1. Se limitará el fortalecimiento del SGCE y comprometa su sostenibilidad y mejora continua de los procesos IECM 2. Detección tardía de desviaciones de acuerdo con los estándares establecidos 3. Incrementarán los riesgos operativos	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			3					10			1. Programa Anual de Auditoría Interna 2. Plan de Auditoría Interna 3. Equipo Auditor interno que cumple con las especificaciones técnicas		2				60	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								0
8	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	El IECM identifica que el grado de alineación de su Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) con los estándares internacionales no alcanza un nivel satisfactorio	Si existe ausencia de cultura de mejora continua y entonces el IECM identifica que el grado de alineación de su sistema con los estándares internacionales no alcanza un nivel satisfactorio	1. Se perderá la certificación ante el IEAB y OEA 2. Se afectará la imagen del Instituto Electoral	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados Ciudadanía			3					10			1. Auditoría Interna 2. Auditoría Externa 3. Información documentada alineada a SGCE 4. Capacitación de las personas funcionarias en temas de calidad		2				60	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								0
9	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales.	Operacionales	No se tabulan ni documentan acciones de mejora para su implementación y difusión	Si no se documentan de acciones de mejora impide su implementación y difusión dentro del IECM	1. Los procesos no se optimizarán 2. Habrá desaprovechamiento de los aprendizajes	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IECM Órganos Desconcentrados			4					3			1. Procedimiento de acciones de mejora 2. Capacitación de personas funcionarias en identificación y documentación de acciones de mejora		6				90	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								0

NOTA: Si necesitas agregar filas para capturar riesgos, asegúrate de copiar las fórmulas de las columnas AB y AK.

MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

REGISTRO:
Código: SA/DPRF/SGC/MR/01
Revisión: 02
Fecha de emisión: 12/08/2025

Área responsable: Subdirección de Gestión de Calidad
Programa institucional, específico o sitio:
Programa Institucional de Gestión de Calidad para los Procesos Electorales Locales, Mecanismos e Instrumentos de Participación Ciudadana

Fecha del análisis: 12/08/2025

Fecha de revisión de la SGC: 23/09/2025

Punto de actualización en el repositorio del SGCE: F.2025-4.0

SECCIÓN 1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS							SECCIÓN 2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS CONTROLES EXISTENTES									SECCIÓN 3 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS								
N°	SUBPROCESO O ACTIVIDAD CONTENIDA EN EL PROGRAMA INTEGRAL RESPECTIVO (PIPEL, PIPP y PIEC) DE SER EL CASO; O ACTIVIDAD SUSTANTIVA DE LA QUE SE TRATA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	RIESGO A EVALUAR: DESCRIPCIÓN DEL RIESGO QUE AFECTE O PUEDA AFECTAR EL LOGRO DE LOS RESULTADOS PREVISTOS.	CAUSAS QUE ORIGINAN EL RIESGO	CONSECUENCIAS EN CASO DE MATERIALIZARSE EL RIESGO.	PARTE (S) INTERESADA (S) AFECTADA (S)	PROBABILIDAD: REMOTA (1) / BAJA (2, 3) / MODERADA (4, 5, 6) / ALTA (7, 8) / MUY ALTA (9, 10)	IMPACTO: MÍNIMO (1) / BAJO (2, 3) / MODERADO (4, 5, 6) / ALTO (7, 8) / MUY ALTO (9, 10)	CONTROLES EXISTENTES	EFECTIVIDAD DEL CONTROL: MUY ALTO (1) / ALTO (2, 3) / MODERADA (4, 5, 6) / BAJA (7, 8) / MUY BAJA O INEXISTENTE (9, 10)	NIVEL DE RIESGO INICIAL (NPRI) PYPEC	TRATAMIENTO	ACCIÓN (ES) PARA TRATAR LOS RIESGOS	FECHA DE INICIO (dd/mm/aa)	FECHA DE TÉRMINO (dd/mm/aa)	ÁREA RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	PROBABILIDAD (1 - 10)	IMPACTO (1 - 10)	EFECTIVIDAD DEL CONTROL (1 - 10)	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL (NPRr) PYPEC
10	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales	Operacionales	El IEDM no cuenta con un Plan de Desarrollo del Servicio Electoral, siguiendo como parte del cumplimiento de los requisitos internacionales de la ISO Electoral	Si no cuenta con la información de las actividades adicional no se integrara en su totalidad el PDS	1. No se dará seguimiento oportuno y cercano a las actividades que conforman los Procesos Electorales Locales, Mecanismos e Instrumentos de participación ciudadana, que podrían ser colectados.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IEDM Órganos Desconcentrados	3	8	1 Procedimiento que incluya la metodología para el desarrollo y aprobación de PDS Electoral. 2 PDS Electoral alineado con los requisitos de la norma ISO Electoral	8	96	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								
11	Sistema de Gestión de la Calidad Electoral eficiente, con el cumplimiento y comprensión de sus requisitos, que fomenta la retroalimentación constante y promueve la innovación, que permite consolidar una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos institucionales	Políticos	No se tienen asesorías para la implementación de un Sistema de Calidad ni se promueve el intercambio de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales mediante convenios	Si otras instituciones no tienen interés en solicitar asesoría en materia de calidad electoral para la implementación de un Sistema de Calidad entonces no se promueve el intercambio de buenas prácticas.	1. No habrá fortalecimiento en Sistemas de Gestión de Calidad Electoral interinstitucionales 2. No habrá mecanismo de buenas prácticas y experiencias con otras instituciones electorales.	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IEDM Órganos Desconcentrados OPLES	9	7	1. Convenios de colaboración con otros Institutos Electorales	7	63	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								
12	Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.	Operacionales	Los instrumentos normativos y operativos de los procesos electorales, así como los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana actividades no están alineados al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IEDM	Si no se actualizan los instrumentos normativos conforme a los principios y requisitos del SGCE, anteriores los procesos electorales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana actividades no están alineados al SGCE del IEDM	1. Habrá inconsistencias en la aplicación del proceso en el cambio 2. No se realizará un monitoreo, evaluación y mejora continua	Consejo General Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IEDM Órganos Desconcentrados	3	9	1. Actividades de Observación en los procesos electorales locales, instrumentos y mecanismos de participación ciudadana	9	72	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								
13	Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces, así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa.	Tecnológicos	La Subdirección de Gestión de Calidad no realiza un diagnóstico para la identificación de la brecha tecnológica en sus actividades	Si no se establece una estrategia para evaluar constantemente las necesidades tecnológicas en las actividades de gestión de calidad, entonces la Subdirección de Gestión de Calidad reducirá la brecha tecnológica en sus actividades	1. No se identificará el área que no requiere actualizar 2. Se afectará la productividad en las actividades realizadas a la SGC	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IEDM Órganos Desconcentrados	3	8	1. Se han detectado actividades de gestión de calidad con rezago tecnológico	8	72	Nivel de riesgo aceptable (NRA)								
14	Fortalecimiento de los instrumentos normativos y actividades operativas del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, mediante la incorporación de criterios claros y eficaces así como el desarrollo de mecanismos robustos para su verificación y cumplimiento. Este proceso se complementa con la adopción de tendencias globales en transformación digital y análisis de datos, lo que impulsa la consolidación de una cultura institucional orientada a la mejora continua, la innovación y la excelencia operativa	Tecnológicos	La SGC no adopta tendencias de transformación digital ni de cambio en el contexto de gestión de calidad a sus actividades, lo que dificulta el análisis de datos para el fortalecimiento del SGCE	Si inversión en infraestructura tecnológica y herramientas de análisis de datos en la gestión de calidad anteriores la SGC no adopta tendencias de transformación digital ni de cambio en sus actividades	1. Habrá omisiones en el análisis de datos 2. Habrá desactualización del SGCE 4. El SGCE será incapaz de generar valor	Direcciones Ejecutivas Unidades Técnicas Personas Funcionarias del IEDM Órganos Desconcentrados	4	9	1. Capacitación de personal en herramientas digitales y análisis de datos	9	144	Reducir riesgo	1. Adaptación de herramientas tecnológicas que se adapten a los recursos disponibles 2. Revisiones del SGCE con base en innovaciones tecnológicas 3. Documentar los resultados obtenidos de la implementación tecnológica en las actividades de la SGC	01/01/2026	01/12/2029	Subdirección de Gestión de Calidad	3	6	3	54

ALTO	Es necesario dar tratamiento inmediato al Riesgo
MEDIO	Es recomendable dar tratam ento al Riesgo
BAJO	Nivel de Riesgo Aceptable

Nota: Si necesitas agregar filas para capturar riesgos, asegurate de copiar las fórmulas de las columnas AB y AK.

	Elaboró	Aprobó
Nombre:	Ing. Cindy Magaly Villa Avila	Mtra. Mónica Cilanchy García
Puesto:	Subdirectora de Gestión de Calidad	Directora de Planeación y Recursos Financieros
Firma:		

Documento de referencia: SA/SGC/PR/03
Formato: SA/SGC/MR/01 Rev: 02