



## Contenido

1. Objetivo .....	1
2. Alcance .....	1
3. Marco normativo .....	1
4. Definiciones .....	1
5. Responsabilidades .....	2
6. Políticas de operación .....	2
7. Diagrama de flujo .....	3
8. Descripción de las actividades .....	5
9. Formatos .....	8

### 1. Objetivo

Establecer las pautas para registrar las acciones que permitan mejorar el desempeño de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE).

### 2. Alcance

Comprende todos los procesos declarados en el alcance del SGCE.

### 3. Marco normativo

Consultar formato “Declaración de cumplimiento normativo del proceso de gestión de calidad”.

### 4. Definiciones

**Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados.

**Requisito:** es una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

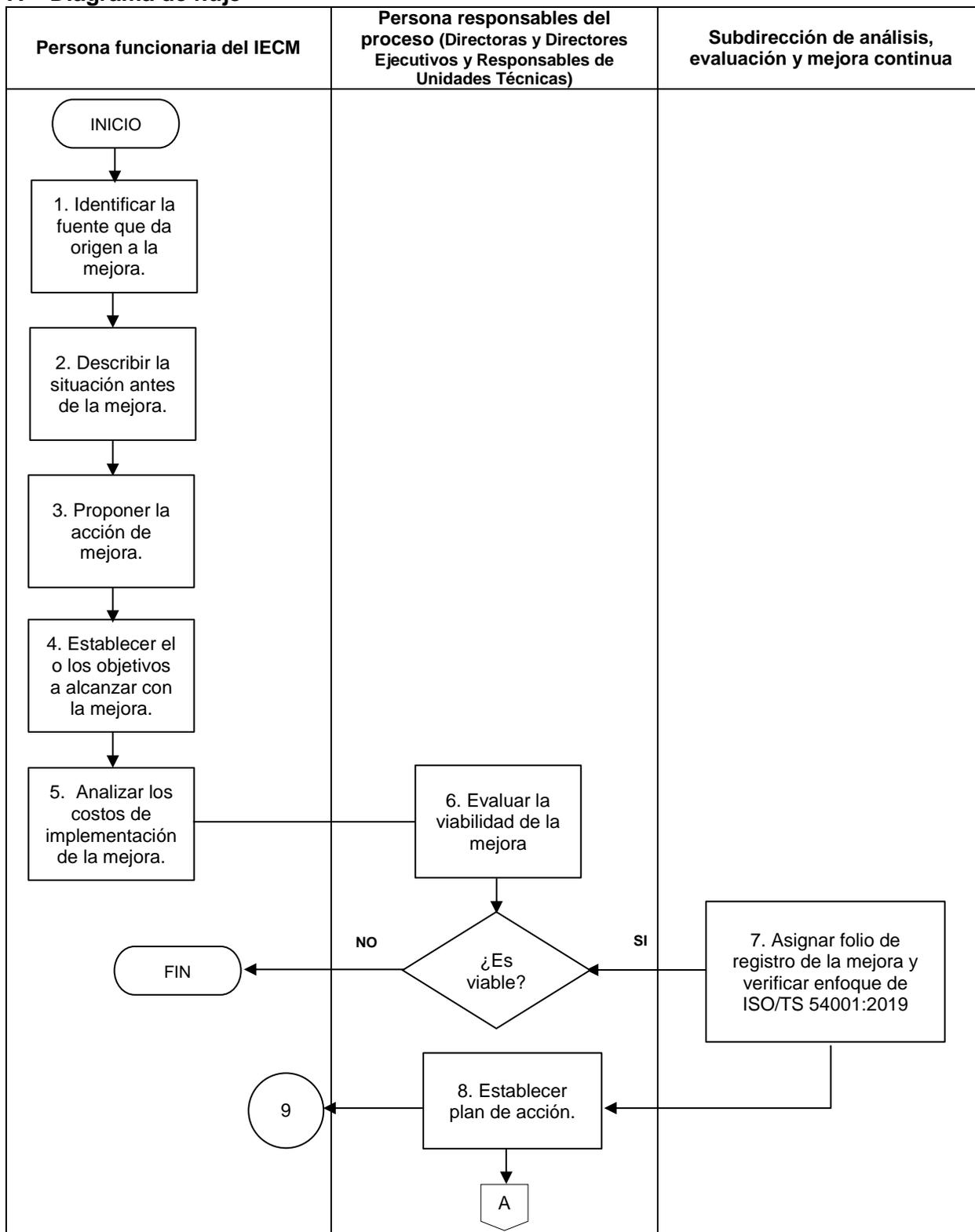
## 5. Responsabilidades

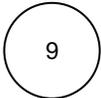
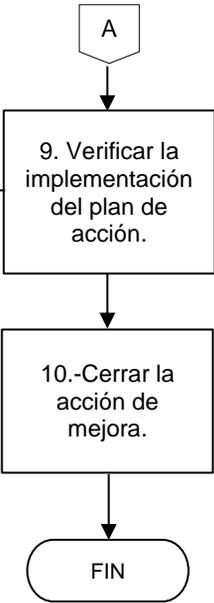
Persona responsable del proceso (Directoras y Directores Ejecutivos y Responsables de Unidades Técnicas)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizar y validar la viabilidad de los proyectos de mejora.</li><li>- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de los proyectos de mejora aprobados.</li><li>- Asegurar que los planes de acción se cumplan conforme a lo planificado.</li></ul>
Enlaces de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asesorar en el llenado del formato de registro de acción de mejora.</li><li>- Dar seguimiento a la implementación de las acciones y mantener evidencias.</li></ul>
Oficina de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar que los planes de acción estén en función de la acción de mejora propuesta.</li><li>- Dar seguimiento a la implementación de los planes de acción establecidos.</li><li>- Evaluar el grado de efectividad de las acciones.</li><li>- Notificar a la alta dirección el número de proyectos de mejora identificados y el estado que guardan respecto a la implementación de las acciones.</li></ul>

## 6. Políticas de operación

1. Cuando la persona responsable del proceso determine la necesidad de un proyecto de mejora, esta deberá ser documentada y registrada en el formato "Registro de acciones de mejora (AM)".
2. La acción de mejora deberá basarse en un análisis previo de lo que se desea mejorar con relación a los procesos que conforman el SGCE.
3. Las AM deberán ser aprobadas por la persona responsable del proceso y de ser necesario por las áreas involucradas y/o cuerpos colegiados en el proyecto.

**7. Diagrama de flujo**



Persona funcionaria del IECM	Personas responsables del proceso (Directoras y Directores Ejecutivos y, Responsables de Unidades Técnicas)	Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua
		 <pre> graph TD     A{{A}} --&gt; B[9. Verificar la implementación del plan de acción.]     B --&gt; C[10.-Cerrar la acción de mejora.]     C --&gt; D([FIN])     B --&gt; E((9))           </pre>

## 8. Descripción de las actividades

N°	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	<p><b>Identificar la fuente que origina la mejora.</b> A partir de la información que arrojen los resultados de fuentes internas o externas, podemos obtener información relevante para mejorar el servicio.</p> <p>A continuación, se enlistan algunas fuentes de referencia.</p> <p><b>Fuentes internas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías internas y externas.</li> <li>2. Análisis del marco normativo aplicable</li> <li>3. Resultado del desempeño del proceso.</li> <li>4. Resultados de las encuestas de satisfacción.</li> <li>5. Resultados del análisis de riesgos positivos.</li> <li>6. Acuerdos de la revisión por la dirección.</li> <li>7. Programa Operativo Anual (POA, especificando la actividad y la acción.</li> <li>8. Otra (señalar cual).</li> </ol> <p><b>Fuentes externas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencias en el entorno electoral.</li> <li>2. Sugerencias, recomendaciones y/o quejas.</li> <li>3. Comparativo con otros órganos electorales.</li> <li>4. Identificación de riesgos positivos en el entorno.</li> <li>5. Otra (señalar cual).</li> </ol> <p><b>Otras:</b> se refiere a una fuente distinta a las mencionadas en el listado anterior, tal como la iniciativa personal de algún integrante del área.</p> <p>Una vez que se identifica la fuente de la cual proviene el área de oportunidad es importante reflexionar sobre el objetivo que se busca, para ello se podrían hacer las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿El proceso a mejorar está controlado?</li> <li>2. ¿Qué puedo hacer para mejorar el proceso?</li> <li>3. ¿La oportunidad identificada es una mejora medible?</li> <li>4. ¿Se pueden cuantificar los beneficios después de aplicar las acciones de mejora?</li> <li>5. ¿La oportunidad identificada tiene un impacto relevante en la prestación del servicio?</li> </ol>	<p>Persona funcionaria del IECM</p>	<p>Formato registro de acción de mejora.</p>

2	<p><b>Describir la situación antes de la mejora</b>, consiste en explicar cuáles son las situaciones que se busca mejorar en el proceso. Para complementar el análisis se podrán anexar datos o fuentes de información que se consideren pertinentes.</p>	<p>Persona funcionaria del IECM</p>	<p>Formato Registro de acción de mejora.</p>
3	<p><b>Proponer la AM</b> describir cuál es el impacto que se pretende lograr con la mejora, este deber ser preciso y concreto.</p>	<p>Persona funcionaria del IECM</p>	<p>Formato Registro de acción de mejora.</p>
4	<p><b>Establecer el o los objetivos a alcanzar con la mejora</b>, estos deben ser específicos, medibles, alcanzables y con tiempo límite de ejecución.</p>	<p>Persona funcionaria del IECM</p>	<p>Formato Registro de acción de mejora.</p>
5	<p><b>Analizar los costos de implementación de la mejora</b> (solo en caso de que se requieran recursos adicionales). La proyección de los costos puede derivarse de la planeación anual del área.</p> <p>En caso de que la AM suponga un ahorro o no requiera la inversión de recursos, seleccionar la opción No Aplica.</p>	<p>Persona funcionaria del IECM</p>	<p>Formato Registro de acción de mejora.</p>
6	<p><b>Analizar viabilidad de la propuesta</b>, lo cual requiere recopilar suficiente información para reducir la probabilidad de fracaso, por lo que se deben tener en cuenta algunos factores clave para la deliberación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La propuesta tiene una visión clara de lo que se pretende mejorar?</li> <li>2. ¿Los objetivos planteados son medibles y alcanzables?</li> <li>3. ¿La estimación de los costos de inversión del proyecto es viable?</li> <li>4. ¿La propuesta tendría un impacto positivo en el servicio?</li> <li>5.- ¿La propuesta es viable de acuerdo al marco legal y normativo local, nacional o internacional?</li> </ol> <p>Todos los elementos anteriores deben someterse a una revisión formal en la que participen todas las partes involucradas, a fin de tomar una decisión acerca del proyecto, ya sea aprobarlo o rechazarlo.</p> <p><b>¿Es viable?</b> De ser viable, se continúa con la sección 7 en adelante, de lo contrario se da por concluido el proceso.</p>	<p>Persona responsable del proceso (Directores Ejecutivos y Responsables de Unidades Técnicas)</p>	<p>Formato Registro de acción de mejora.</p>

	En ambos casos deberá justificarse la viabilidad o inviabilidad.		
7	<p><b>Asignar número de folio</b> para tener un control en el seguimiento de las acciones de mejora. La Oficina de Gestión de Calidad a través de la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua, proporcionará el número de folio, una vez que la acción ha sido aprobada por la persona Titular del área.</p> <p>El folio está integrado por las siglas que corresponden al tipo de acción, número consecutivo iniciando a partir del 01 y el año en curso.</p> <p>Ejemplo: <b>Folio: AM- 01- 2018</b></p> <p>Así mismo la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua, revisará que el área de oportunidad esté orientada al enfoque que demanda la norma ISO / TS 54001:2019</p>	Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad	<p>Formato control y seguimiento de acciones de mejora.</p> <p>Formato Registro de acción de mejora.</p>
8	<p><b>Establecer plan de acción</b> que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados, así como las fechas de inicio y término.</p> <p>Es importante que durante la implementación se recopilen las evidencias que se consideren pertinentes para demostrar la conformidad con los planes de acción establecidos.</p>	Persona responsable del proceso (Directoras y Directores Ejecutivos y Responsables de Unidades Técnicas)	Formato registro de acción de mejora.
9	<p><b>Verificar la implementación del plan de acción</b>, conforme a las fechas establecidas en el plan de acción a fin de asegurar la puesta en marcha de la (s) AM. Para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo e instrumentos de participación ciudadana, la revisión se llevara a cabo hasta el siguiente proceso electoral local, mecanismo o instrumento de participación ciudadana.</p>	Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad	<p>Formato registro de acción de mejora.</p> <p>Formato control y seguimiento de acciones de mejora.</p>
10	<p><b>Cerrar la acción de mejora</b> si los objetivos planteados fueron alcanzados y las acciones planificadas fueron implementadas en los tiempos establecidos.</p>	Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina	<p>Formato registro de acción de mejora.</p> <p>Formato control y</p>



## Procedimiento registro de acciones de mejora

**IECM-JA0xx-20**

Página 8 de 11

Revisión: 1/2020

Fecha de emisión: xx-xx-2020

---

		de Gestión de Calidad	seguimiento de acciones de mejora.
	<b>FIN</b>		

### 9. Formatos

- Formato de registro de acción de mejora
- Control y seguimiento de acciones de mejora

A continuación se muestran ejemplos de los formatos con los que se dará evidencia del cumplimiento del presente procedimiento.

 <p>INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA</b>
---	-------------------------------------

Fecha de emisión:  Folio:

**SECCIÓN 1**  
(Para ser llenada por la persona, funcionario que proponga la mejora).  
[Utilice este espacio]

**1. Identificar la fuente que da origen a la mejora** (pueda seleccionarse más de una si es necesario).

FUENTES INTERNAS						
Auditoría interna o externa <input type="checkbox"/>	Análisis del marco normativo <input type="checkbox"/>	Resultados del desempeño del proceso <input type="checkbox"/>	Resultados de las encuestas de satisfacción <input type="checkbox"/>	Análisis de riesgos positivos <input type="checkbox"/>	Acuerdos de la revisión por la Dirección <input type="checkbox"/>	Programa operativo anual (POA) <input type="checkbox"/>
Otra <input type="checkbox"/>						
Descripción						

FUENTES EXTERNAS			
Tendencias en el entorno electoral <input type="checkbox"/>	Sugerencias, recomendaciones y/o Quejas <input type="checkbox"/>	Comparación con otros órganos electorales <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
Descripción			

**2. Describir la situación antes de la mejora:** identificar las fortalezas y debilidades en la forma actual de ejecutar el proceso (anexar la información que se considere pertinente como antecedente del contexto).  
[Utilice este espacio]

**3. Proponer la acción de mejora:** reflejar el impacto que se pretende lograr con la propuesta (anexar información que se considere necesaria para reflejar el costo beneficio de la propuesta).  
[Utilice este espacio]

Requiere la participación de otras áreas y/o proveedores.	SI	(Indique cuál)	(Actividad requerida)
	NO		

 <p>INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA</b>
---	-------------------------------------

**4. Establecer el o los objetivos a alcanzar con la mejora:** debe (n) ser específicos, medibles, alcanzables y con tiempo límite de ejecución.  
[Utilice este espacio]

**5. Analizar los costos de implementación de la mejora:** reflejar los costos adicionales que conllevaría la propuesta (de no ser necesario, omitir los rubros)

Descripción	Costo
<b>Costo Total aproximado</b>	

Nombre	Puesto	Firma

	<b>REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA</b>
---	-------------------------------------

	<b>REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA</b>
--	-------------------------------------

**SECCIÓN 2**  
(Para ser llenado por la persona responsable del proceso)

**6.- Evaluar la viabilidad de la mejora:** evaluar si la propuesta es factible para mejorar el servicio.

criterio	Sí	No	¿Por qué?				
La propuesta tiene una visión clara de lo que se pretenden mejorar.							
Los objetivos planteados son medibles y alcanzables.							
La estimación de los costos de inversión es viable.							
La propuesta tendrá un impacto positivo en el servicio.							
La propuesta es viable de acuerdo al marco legal y normativo local, nacional o internacional.							
Otra (especificar cuál)							
Con base en lo anterior considere que el proyecto es:	[Justifique su respuesta]:						
<table border="1"> <tr> <td>Viable</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Inviable</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Viable	<input type="checkbox"/>	Inviable	<input type="checkbox"/>			
Viable	<input type="checkbox"/>						
Inviable	<input type="checkbox"/>						

NOTA 1: Si la propuesta no es viable se finaliza el llenado del formato, solo es necesario firmar al final de esta sección (no será necesario requerir los siguientes puntos y secciones).

**7. Asignar folio:** registrar en el lado superior derecho de la hoja 1 (para ser asignado por la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad).

**8. Establecer plan de acción:** debe ser congruente con los objetivos planteados.

Nº	Actividad y/o documento de referencia	Fecha de inicio (día / mes/ año)	Fecha de término (día / mes/ año)

Nombre	Puesto	Firma
--------	--------	-------

**SECCIÓN 3**  
(Para ser llenado por la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad).

**9. Seguimiento al plan de acción:** con base en las evidencias documentadas.

Se alcanzaron los objetivos planteados.	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td rowspan="2">[Justifique su respuesta]</td> </tr> <tr> <td>NO</td> </tr> </table>	SI	[Justifique su respuesta]	NO
SI	[Justifique su respuesta]			
NO				
	(Ir a Anexo B)			

**10. Cerrar la acción de mejora:** cuando los objetivos planteados fueron alcanzados.

Fecha de cierre: \_\_\_\_\_

Nombre	Puesto	Firma
--------	--------	-------







# REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

<b>Fecha de emisión:</b>	
--------------------------	--

<b>Folio:</b>	
---------------	--

<b>SECCIÓN 1</b> (Para ser llenada por la persona funcionaria que proponga la mejora).
---

[Utilice este espacio]

**1. Identificar la fuente que da origen a la mejora** (podrá seleccionarse más de una si es necesario).

FUENTES INTERNAS							
Auditoría interna o externa <input type="checkbox"/>	Análisis del marco normativo <input type="checkbox"/>	Resultados del desempeño del proceso <input type="checkbox"/>	Resultados de las encuestas de satisfacción <input type="checkbox"/>	Análisis de riesgos positivos <input type="checkbox"/>	Acuerdos de la revisión por la Dirección <input type="checkbox"/>	Programa operativo anual (POA) <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>							

FUENTES EXTERNAS			
Tendencias en el entorno electoral <input type="checkbox"/>	Sugerencias, recomendaciones y/o Quejas <input type="checkbox"/>	Comparación con otros órganos electorales <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
<b>Descripción</b>			

**2. Describir la situación antes de la mejora:** identificar las fortalezas y debilidades en la forma actual de ejecutar el proceso (anexar la información que se considere pertinente como antecedente del contexto).

[Utilice este espacio]

**3. Proponer la acción de mejora:** reflejar el impacto que se pretende lograr con la propuesta (anexar información que se considere necesaria para reflejar el costo beneficio de la propuesta).

[Utilice este espacio]

Requiere la participación de otras áreas y/o proveedores.	<b>SÍ</b>	(Indique cuál )	( Actividad requerida)
	<b>NO</b>		



## REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

**4. Establecer el o los objetivos a alcanzar con la mejora:** debe (n) ser específicos, medibles, alcanzables y con tiempo límite de ejecución.

[Utilice este espacio]

**5. Analizar los costos de implementación de la mejora:** reflejar los costos adicionales que conllevaría la propuesta (de no ser necesario, invalidar los rubros)

Descripción	Costo
<b>Costo Total aproximado</b>	

Nombre	Puesto	Firma

## REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

### SECCIÓN 2

(Para ser llenada por la persona responsable del proceso)

**6.- Evaluar la viabilidad de la mejora:** evaluar si la propuesta es factible para mejorar el servicio.

Criterio	Sí	No	¿Por qué?				
La propuesta tiene una visión clara de lo que se pretenden mejorar.							
Los objetivos planteados son medibles y alcanzables.							
La estimación de los costos de inversión es viable.							
La propuesta tendría un impacto positivo en el servicio.							
La propuesta es viable de acuerdo al marco legal y normativo local, nacional o internacional.							
Otra ( especifique cuál)							
Con base en lo anterior considera que el proyecto es:	<b>(Justifique su respuesta):</b>						
<table border="1"> <tr> <td>Viable</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Inviabile</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Viable	<input type="checkbox"/>	Inviabile	<input type="checkbox"/>			
Viable	<input type="checkbox"/>						
Inviabile	<input type="checkbox"/>						

NOTA 1: Si la propuesta no es viable se finaliza el llenado del formato, solo es necesario firmar al final de esta sección (no será necesario requisitar los siguientes puntos y secciones).

**7. Asignar folio:** registrar en el lado superior derecho de la hoja 1 (para ser asignado por la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad).

**8. Establecer plan de acción:** debe ser congruente con los objetivos planteados.

N°	Actividad y/o documento de referencia	Fecha de inicio (día / mes/ año)	Fecha de término (día / mes/ año)

Nombre	Puesto	Firma



## REGISTRO DE ACCIÓN DE MEJORA

### SECCIÓN 3

(Para ser llenado por la Subdirección de análisis, evaluación y mejora continua de la Oficina de Gestión de Calidad).

#### 9. Seguimiento al plan de acción: con base en las evidencias documentadas.

Se alcanzaron los objetivos planteados.	SI	(Justifique su respuesta)
	NO (ir a Anexo B)	

#### 10. Cerrar la acción de mejora: cuando los objetivos planteados fueron alcanzados.

Fecha de cierre: \_\_\_\_\_

Nombre	Puesto	Firma