



## Procedimiento para el registro de acciones de mejora.

IECM-JA029-23

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 1 de 10

### Contenido

1. Objetivo .....	1
2. Alcance .....	1
3. Marco normativo .....	1
4. Definiciones.....	1
5. Responsabilidades.....	2
6. Políticas de operación.....	4
7. Diagrama de flujo .....	5
8. Descripción de las actividades.....	6
9. Formatos .....	10

### Control de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio
00	14 febrero 2023	Emisión del documento

#### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el registro de acciones de mejora que se determinen a fin de 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 del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

#### 3. Marco normativo

Consultar formato SA/SGC/FR05 "Declaración de cumplimiento normativo del proceso de gestión de calidad".

#### 4. Definiciones

**Acción de mejora:** Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad, es decir este tipo de acciones están encaminadas a optimizar los procesos o aprovechar riesgos positivos y con ello lograr la excelencia en la calidad final respecto al servicio brindado.



## Procedimiento para el registro de acciones de mejora.

IECM-JA029-23

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 2 de 10

**Acciones correctivas:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada.

**Acción preventiva:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad potencial.

**Causa Raíz:** Causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.

**Causa Potencial:** Causa adicional a la causa raíz o que contribuye a generarla.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos de los clientes y/o partes interesadas.

**Oportunidad de Mejora:** Una situación que no califica como una no conformidad pero que puede guiar hacia una no conformidad si se permite que continúe sin corrección.

**Plan de acción:** Es la herramienta de gestión permite organizar las acciones, para priorizar aquellas que son más importantes y que son la base para el cumplimiento del objetivo. Un plan de acción permite determinar por cada fase los recursos, los tiempos de entrega y la ejecución de las actividades.

**Procedimiento:** Es un documento que describe la secuencia de las actividades de un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proyecto de mejora:** Conjunto de acciones orientadas a la búsqueda de las áreas de oportunidad para fortalecer el servicio del IECM.

**Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tenga impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.

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

**Situación potencial no deseada:** Situación que potencialmente puede afectar el cumplimiento de un requisito o el desarrollo de un proceso.

### 5. Responsabilidades

- |                                                                                                               |                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y | - Identificar la necesidad de implementar mejoras en los procesos a su cargo a fin de eficientar su operación.      |
|                                                                                                               | - Analizar y determinar la viabilidad de las acciones de mejora.                                                    |
|                                                                                                               | - Determinar junto con su equipo de trabajo las acciones pertinentes para la implementación de la acción de mejora. |



**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

**IECM-JA029-23**

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 3 de 10

Direcciones Distritales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de las acciones de mejora aprobados.</li><li>- Asegurar que los planes de acción se cumplan conforme a lo planificado.</li><li>- Asegurar que el (los) plan(es) de acción se cumplan conforme a lo planificado.</li></ul>
Enlaces de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar el apoyo necesario en su área de atribución respecto a la identificación y registro de las acciones de mejora que se identifiquen.</li><li>- Brindar el apoyo necesario en su área de adscripción para asegurar la adecuada identificación y registro de las acciones de mejora</li><li>- Notificar el avance en la implementación de las acciones y proporcionar las evidencias pertinentes.</li></ul>
Subdirección de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Notificar a las Direcciones Ejecutivas y/o Unidades Técnicas, las áreas de oportunidad derivadas de los ejercicios de auditorías internas y/o externas conforme a su ámbito de atribuciones.</li><li>- Verificar que se dé seguimiento por parte de la Jefatura del departamento de auditorías al SGCE a las acciones de mejora registradas.</li></ul>
Jefatura del departamento de auditorías al SGCE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asignar folio de registro para su seguimiento.</li><li>- Revisar que los planes de acción estén en función de las acciones de mejora propuestas.</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>- Elaborar el informe con el estatus de las acciones de mejora.</li><li>- Notificar el cierre de la acción a la persona titular del área.</li><li>- Promover y vigilar que las acciones de mejora comprometidas se cumplan en tiempo y forma.</li><li>- Determinar los medios de verificación para evaluar la efectividad de los planes de acción y poder justificar el cierre de esta o bien solicitar el establecimiento de nuevas acciones.</li></ul>



## Procedimiento para el registro de acciones de mejora.

IECM-JA029-23

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

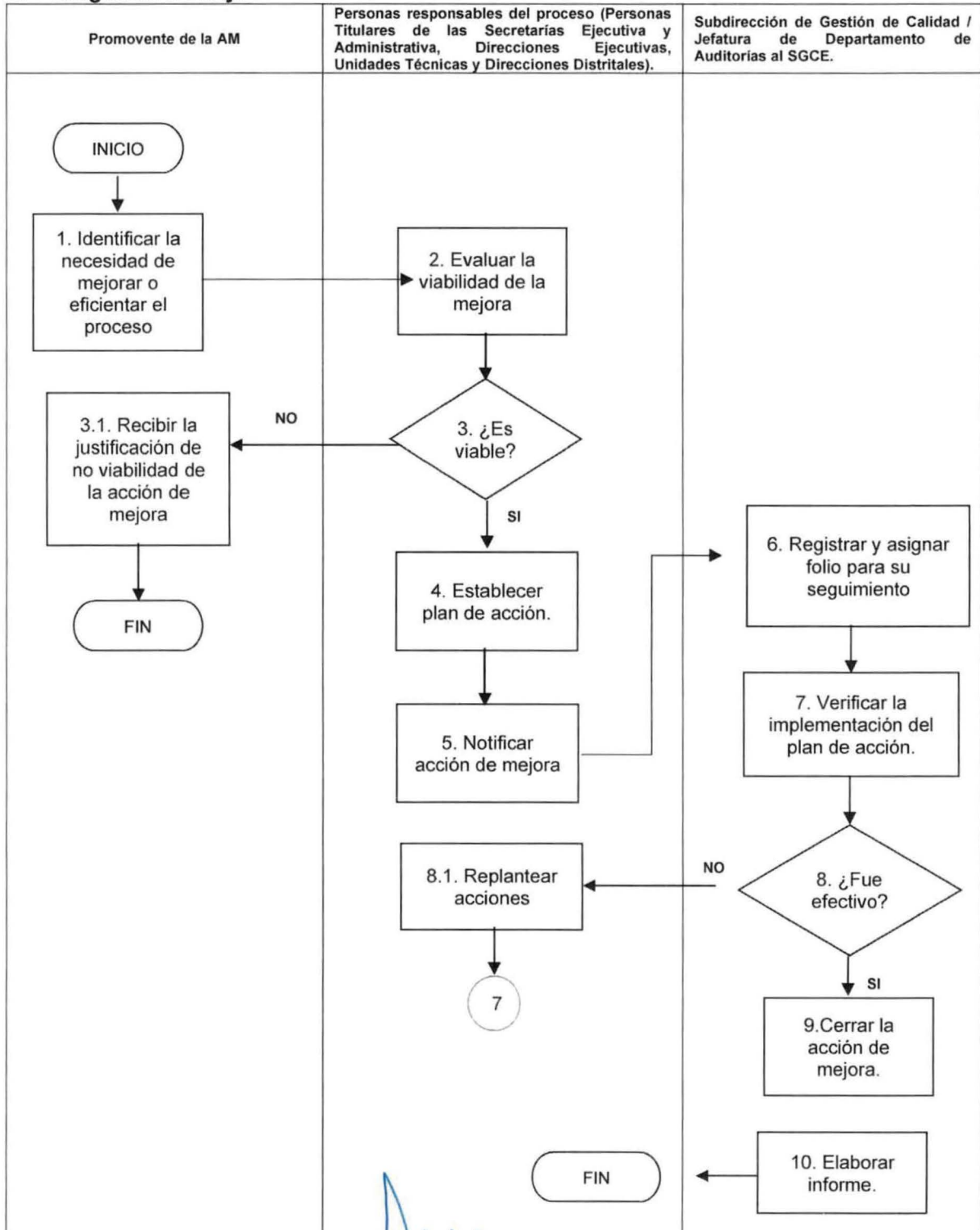
Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 4 de 10

### 6. Políticas de operación

1. Las personas titulares de las áreas o bien cualquier persona funcionaria del IECM puede identificar la necesidad de implementar una acción de mejora ya sea respecto a un proceso, procedimiento, sistema u otras que considere pertinentes para la mejora del servicio.
2. La acción de mejora deberá basarse en un análisis previo de lo que se desea mejorar, y debe establecer claramente el resultado que se desea obtener.
3. Si la acción de mejora requiere recursos (humanos, financieros, tecnológicos u otro tipo de recursos) para su implementación se deberá integrar el análisis detallado de los recursos requeridos a fin de que las personas titulares de las áreas involucradas o bien cuerpos colegiados puedan determinar la viabilidad de la acción.
4. Las acciones de mejora deberán ser aprobadas por la persona responsable del proceso y de ser necesario por las áreas involucradas y/o cuerpos colegiados.
5. La (s) acción (es) de mejora aprobada (s) deberá (n) ser notificada (s) a la Subdirección de Gestión de Calidad para su registro mediante el formato (SA/SGC/FR06) "Registro de acciones de mejora"; así como para el seguimiento a la implementación de las acciones determinadas.
6. Cuando las acciones de mejora propuestas no sean viables en su implementación la persona titular del área correspondiente deberá notificar las razones de no viabilidad de la mejora al promovente.
7. Las modificaciones, incluyendo la cancelación del plan de acción, serán aceptables cuando cuenten con una justificación debidamente soportada por parte de la persona titular responsable de la acción.

### 7. Diagrama de flujo





**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

IECM-JA029-23

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 6 de 10

**8. Descripción de las actividades**

N°.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	<p><b>Identificar la necesidad de mejorar o eficientar el proceso</b>, tomando como base los resultados que arrojen las siguientes fuentes de información las cuales pueden ser internas o externas.</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.</li><li>2. Análisis del marco normativo aplicable</li><li>3. Resultado de los indicadores de los procesos.</li><li>4. Resultados de las encuestas de satisfacción.</li><li>5. Resultados del análisis de riesgos positivos en el contexto interno de la institución.</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. Hallazgos de la observación electoral.</li><li>6. 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 lo que se desea mejorar para eficientar el proceso y con ello mejorar la prestación del servicio.</p>	Promovente de la AM	Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).



**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

IECM-JA029-23

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 7 de 10

2	<p><b>Evaluar la viabilidad de la acción de mejora propuesta</b>, para ello se sugiere responder las siguientes preguntas.</p> <p>1. ¿La propuesta tiene una visión clara de lo que se pretende mejorar?          2. ¿Los objetivos planteados son medibles y alcanzables?          3. ¿La estimación de los costos de inversión del proyecto es viable?          4. ¿La propuesta mejoraría la ejecución del proceso?          5. ¿La propuesta tendría un impacto positivo en el servicio?          6.- ¿La propuesta es viable de acuerdo con el marco legal y normativo local, nacional o internacional aplicable.</p> <p>Es importante que en la revisión y análisis de la acción de mejora propuesta se considere la participación de las áreas involucradas o órganos colegiados pertinentes, a fin de tomar una decisión acerca de dicha propuesta, ya sea para aprobarla o rechazarla.</p>	<p><b>Personas responsables del proceso</b>          (Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales).</p>	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).</p>
3	<p><b>¿Es viable?</b></p> <p>NO: Ir al paso 3.1          SI: Ir al paso 4</p>	<p><b>Personas responsables del proceso</b>          (Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales).</p>	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).</p>
3.1	<p><b>Recibir la justificación de no viabilidad</b> de la acción de mejora, indicando los motivos por los cuales no es viable dicha propuesta.</p> <p><b>Fin</b></p>	<p>Promovente de la AM.</p>	<p>N. A.</p>
4	<p><b>Establecer plan de acción</b> con relación a la mejora propuesta; así como las fechas de inicio y</p>	<p><b>Personas responsables del proceso</b></p>	<p>Formato registro</p>



**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

**IECM-JA029-23**

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 8 de 10

	<p>término; así como los responsables de su implementación.</p> <p>Así mismo se deberán determinar las evidencias que demostrarán la conformidad con los planes de acción establecidos.</p>	<p>(Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales).</p>	<p>de acción de mejora (SA/SGC/FR06).</p>
5	<p><b>Notificar acción de mejora</b>, vía correo electrónico a la Subdirección de Gestión de Calidad con copia a la Jefatura del departamento de auditorías al SGCE, para que se realice su registro y seguimiento en el cumplimiento del (los) plan (es) de acción determinado(s).</p> <p>Nota: En el caso de las áreas de oportunidad identificadas por auditorías internas y/o externas, a partir de la notificación por parte de la Subdirección de Gestión de Calidad las áreas responsables tendrán 15 días hábiles para notificar el plan de acción o bien justificar la no viabilidad de esta.</p>	<p><b>Personas responsables del proceso</b> (Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales).</p>	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).</p>
6	<p><b>Registrar y asignar número de folio para su seguimiento.</b> El folio estará integrado de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">Ejemplo: <b>Folio: AM- 01- 2018</b></p> <p>Los números de folio se asignarán consecutivamente y cada inicio de año se empezará la numeración a partir del folio 01.</p> <p>Una vez que se asigne el número de folio, este se notificara vía correo electrónico al área solicitante.</p> <p>Nota: En caso de tener observaciones en el llenado del formato de registro de acción de mejora se deberá notificar al área en el mismo correo donde se notifica el número de folio con el cual se dará seguimiento.</p>	<p>Subdirección de Gestión de Calidad / Jefatura del departamento de auditorías al SGCE.</p>	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).</p> <p>Formato control y seguimiento de acciones de mejora (SA/SGC/FR07).</p>
7	<p><b>Verificar la implementación del plan de acción</b>, conforme a las fechas establecidas a fin de asegurar la puesta en marcha de la (s) acción(es).</p>	<p>Jefatura del departamento de auditorías al SGCE.</p>	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06)</p>



**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

**IECM-JA029-23**

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 9 de 10

	En el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo e instrumentos de participación ciudadana, la revisión se llevará a cabo hasta el siguiente proceso electoral local, mecanismo o instrumento de participación ciudadana según corresponda.		Formato control y seguimiento de acciones de mejora (SA/SGC/FR07).
8	<p><b>¿El plan de acción fue efectivo?</b>            NO: Ir al paso 8.1            SI: Ir al paso 9</p>	Jefatura del departamento de auditorías al SGCE.	Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).
8.1	<p><b>Replantear acciones</b>, si es que los objetivos planteados no se lograron con el plan de acción determinado inicialmente.</p> <p>En este caso se deberá analizar las causas por las cuales el plan de acción no fue efectivo y determinar un nuevo plan de acción.</p> <p>De presentarse este supuesto ya no sería necesario realizar un nuevo registro de AM, solo se deberá notificar a la Jefatura del Departamento de Auditorías del SGCE el nuevo plan de acción para que se realice el seguimiento y verificación de las acciones.</p> <p>Regresar al paso 7</p>	<p><b>Personas responsables del proceso</b>            (Personas Titulares de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales).</p>	Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).
9	<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> <p>Al determinar el cierre de la acción de mejora se deberá llenar la sección "Verificación por parte de la SGC" del formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06), indicando el nombre de la persona que determina la efectividad de las acciones y la fecha de cierre.</p> <p>Enviar el formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06) vía correo electrónico a la persona titular responsable de la acción, como evidencia del seguimiento y cierre de la misma.</p>	Jefatura del departamento de auditorías al SGCE.	<p>Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06)</p> <p>Formato control y seguimiento de acciones de mejora (SA/SGC/FR07).</p>



**Procedimiento para el registro de acciones de mejora.**

**IECM-JA029-23**

Código: SA/SGC/PR02

Revisión: 00

Fecha de revisión: 14-02-2023

Fecha de emisión: 14-02-2023

Página 10 de 10

10	<b>Elaborar informe</b> con el estatus de las acciones de mejora, el cual deberá enviarse trimestralmente a la Dirección de Planeación y Recursos Financieros, para su entrega a la Secretaría Administrativa.	Jefatura del departamento de auditorías al SGCE	Formato registro de acción de mejora (SA/SGC/FR06).  Formato control y seguimiento de acciones de mejora (SA/SGC/FR07).
	<b>FIN</b>		

**9. Formatos**

- SA/SGC/FR06 Formato de registro de acción de mejora
- SA/SGC/FR07 Control y seguimiento de acciones de mejora





## REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA

Código: SA/SGC/FR06

Identificación de la Mejora										Verificación por parte de la SG C		
Folio	Fecha de registro	Fuente que origina la AM	Descripción de la acción de mejora	En caso de no ser viable <i>(Justificar porqué)</i>	En caso de ser viable determinar el plan de acción  <i>(Conforme al plan de acción se deberán resaltar las evidencias pertinentes a la Jefatura de Auditorías del SGCE para su verificación)</i>	Evidencia que demostrará la implementación de la acción	Establecer fechas compromiso para la implementación de las acciones		Responsable de la implementación de la acción	Justificación del cierre de la AM	Fecha de Cierre	Nombre de quien da seguimiento y determina el cierre de la AM
							Fecha de Inicio	Fecha de Término				

Procedimiento de referencia SA/SGC/PR/02