

Novena Sesión Ordinaria
28 de septiembre de 2023

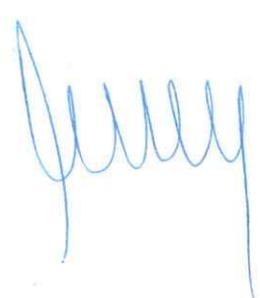
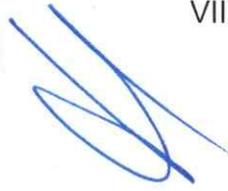
Acuerdo de la Junta Administrativa, por el que se aprueba la actualización del Procedimiento de acciones correctivas y la Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, relativos al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

A n t e c e d e n t e s

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), el Presidente de la República promulgó la reforma constitucional en materia político-electoral, logrando una reestructuración y redistribución de funciones entre los Organismos Públicos Electorales de las entidades Federativas (OPLE), y el Instituto Nacional Electoral (INE), al homologar los estándares con los que se organizan los procesos electorales federales y locales, garantizando así la calidad en la democracia electoral, cuyo Decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el 10 de febrero de 2014.
- II. El 23 de mayo de 2014, se publicaron en el DOF los correspondientes Decretos por los que se expidieron la Ley General de Partidos Políticos (Ley de Partidos) y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General), asimismo, se reformaron y adicionaron diversas disposiciones de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- III. El 14 de agosto de 2015, la Junta Administrativa del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Junta), aprobó mediante Acuerdo JA076-15, los Lineamientos

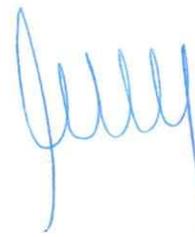
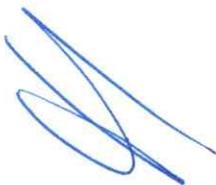
para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio (Lineamientos para el uso de lenguaje incluyente).

- IV. El 29 de enero de 2016, se publicó en el DOF el Decreto por el que se declararon reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Federal; en materia política de la Ciudad de México, en cuyo artículo Décimo Cuarto transitorio se previó que a partir de su entrada en vigor (al día siguiente de su publicación), todas las referencias que en la Constitución Federal y demás ordenamientos jurídicos que se hicieran al Distrito Federal, deberían entenderse hechas a la Ciudad de México.
- V. El 23 de junio de 2016, la Junta aprobó el Acuerdo JA059-16, por el cual determinó someter a consideración del Consejo General del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Consejo General), la propuesta de modificación a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- VI. El 14 de octubre de 2016, mediante Acuerdo JA123-16, la Junta aprobó la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos (Guía Técnica), del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.
- VII. El 28 de junio de 2016, el Consejo General aprobó mediante Acuerdo ACU-42-16, las modificaciones a la estructura orgánica funcional del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal, en acatamiento a lo previsto en el artículo Séptimo Transitorio del Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa (Estatuto).
- VIII. El 23 de enero de 2017, el Consejo General aprobó mediante Acuerdo ACU-06-17, el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal, el cual se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta Oficial), el 15 de febrero de 2017.



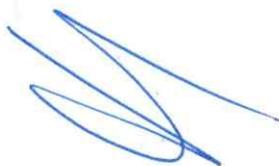
- IX. El 5 de febrero de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial, la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local).
- X. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial, el Decreto por el cual se abrogó el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal y se expidió el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), en el cual se establece el cambio de denominación del Instituto Electoral del Distrito Federal por el de Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral); asimismo, el 21 de junio del mismo año se publicó en la Gaceta Oficial una nota aclaratoria al citado Decreto.
- XI. El 4 de agosto de 2017, el Consejo General, aprobó mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-016/2017 e IECM/ACU-CG-022/2017, respectivamente, el Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior), el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de la Junta), así como el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de Relaciones Laborales), con motivo de la expedición y entrada en vigor del Código.
- XII. En la misma fecha, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-035/2017, del Consejo General, aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en acatamiento a lo previsto en las nuevas disposiciones en materia electoral de la Constitución Local y del Código.
- XIII. El 31 de diciembre de 2018, se publicó en la Gaceta Oficial, el Decreto por el que se expide la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México (Ley de Austeridad).

- XIV. El 15 de enero de 2019, la Junta mediante Acuerdo IECM-JA009-19, aprobó entre otros, la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, con número de código (IECM/GI/OGC/SGE/2/2019).
- XV. El 28 de febrero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdos IECM/ACUCG-022/2019 e IECM/ACU-CG-023/2019, aprobó modificar respectivamente, el Reglamento Interior y la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XVI. El 15 de marzo de 2019, mediante Acuerdo IECM-JA046-19, la Junta aprobó el Procedimiento para acciones correctivas y se actualizó la Guía para elaborar encuestas de satisfacción, ambos relativos al Sistema de Gestión de calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XVII. El 28 de junio de 2019, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-038/2019, el Consejo General, aprobó el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XVIII. El 13 de marzo de 2020, la Junta mediante Acuerdo IECM-JA029-20, aprobó el Procedimiento para el control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominado Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral) y la Guía para crear y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominada Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral).
- XIX. El 22 de junio de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial, la modificación a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.



- XX. El 23 de julio de 2020, se publicó en el DOF el Acuerdo del Consejo General del Instituto Nacional Electoral INE/CG162/2020, mediante el cual se aprobó la reforma al Estatuto; al cual posteriormente se le adicionaron modificaciones en cumplimiento a la sentencia SG-JLI-6/2020, de la Sala Regional Guadalajara del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y lo aprobado mediante Acuerdo del Consejo General INE/CG23/2022, de 26 de enero de 2022.
- XXI. El 26 de mayo de 2022, el Congreso de la Ciudad de México aprobó el proyecto de Decreto que modifica el Código.
- XXII. El 02 de junio de 2022, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se reformaron, adicionaron y derogaron, diversos artículos del Código (Decreto de Reforma).
- XXIII. El 01 de septiembre de 2022, en cumplimiento a lo determinado en el Decreto de Reforma, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-050/2022, el Consejo General de este Instituto Electoral aprobó la estructura orgánica y funcional y ordenó realizar las acciones correspondientes para su implementación.
- XXIV. El 27 de octubre de 2022, la Junta mediante Acuerdo IECM-JA113-22, aprobó la modificación al Reglamento de Relaciones Laborales.
- XXV. El 28 de octubre de 2022, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-062/2022, el Consejo General aprobó modificaciones al Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XXVI. El 31 de octubre de 2022, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-068/2022, el Consejo General, aprobó los proyectos del Programa Operativo Anual y Presupuesto de Egresos del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2023.

- XXVII. El 15 de enero de 2023, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-005/2023, el Consejo General aprobó el ajuste al Programa Operativo Anual y al Presupuesto de Egresos del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2023, con base en las asignaciones autorizadas por el Congreso de la Ciudad de México, para el ejercicio fiscal 2023.
- XXVIII. El 30 de enero de 2023, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-014/2023, el Consejo General aprobó el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México, para el período 2023-2026 (PGD), en el que se definió la planeación estratégica, la misión y visión de mediano plazo del Instituto Electoral de la Ciudad de México, asimismo, se definieron los objetivos y líneas de acción, que definen el rumbo de la planeación de corto plazo que se realizará año con año mediante el Programa Operativo Anual (POA), para contribuir al cumplimiento de los fines institucionales y al fortalecimiento y desarrollo de la vida democrática en nuestra ciudad.
- XXIX. El 14 de febrero de 2023, mediante Acuerdo IECM-JA023-23, la Junta aprobó las Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal del Instituto Electoral de la Ciudad de México, para el ejercicio fiscal 2023.
- XXX. En la misma fecha, mediante Acuerdo IECM-JA029-23, la Junta aprobó la actualización del Procedimiento para el Registro de Acciones de Mejora con número de código (SA/SGC/PR02).
- XXXI. El 28 de febrero de 2023, mediante Acuerdo IECM-JA040-23, la Junta aprobó la actualización de diversos documentos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México, entre ellos, el Procedimiento para el registro y control de las salidas no conformes, con número de código (SA/SGC/PR/04).



- XXXII. El 15 de marzo de 2023, mediante Acuerdo IECM-JA051-23, la Junta aprobó la actualización de las Normas Generales de Programación, Presupuesto y Contabilidad del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XXXIII. El 30 de marzo de 2023, mediante Acuerdo IECM-JA057-23, la Junta aprobó la emisión de los Lineamientos generales para la supervisión, seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México, con número de código SA/DPRF/LI/01.
- XXXIV. El 15 de junio de 2023, mediante Acuerdo IECM-JA092-23, la Junta aprobó la actualización del Manual de Contabilidad Gubernamental del Instituto Electoral de la Ciudad de México.
- XXXV. El 18 de agosto de 2023, la Junta mediante Acuerdo IECM-JA122-23, aprobó la actualización del Manual de Planeación del Instituto Electoral de la Ciudad de México, para el ejercicio fiscal 2024 (Manual de Planeación 2024).
- XXXVI. En la misma fecha, mediante Acuerdo IECM-JA123-23, la Junta aprobó la actualización del Catálogo de Cargos y Puestos de la Rama Administrativa (Catálogo) y el Manual de Organización y Funcionamiento (Manual), ambos del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Considerandos

1. Que conforme a lo previsto en el artículo 37, fracción II y 81 primer párrafo del Código, el Instituto Electoral tiene en su estructura orgánica una Junta, la cual es el órgano encargado de velar por el buen desempeño y funcionamiento administrativo de los órganos del Instituto Electoral, así como de supervisar la administración de los recursos humanos, financieros y materiales del propio organismo.

2. Que el artículo 83, fracción XI del Código, dispone como una atribución de la Junta emitir los lineamientos y procedimientos técnico-administrativos, que se requieran para el eficiente despacho de los asuntos encomendados a cada órgano o unidad del Instituto Electoral.
3. Que el artículo 83, fracción XX, inciso c) del Código, dispone que es atribución de la Junta, aprobar a propuesta de la Secretaría Administrativa, la aplicación de mecanismos y procedimientos de planeación operativa institucional.
4. Que de acuerdo con el artículo 87, párrafo primero del Código, la Secretaría Administrativa es el órgano ejecutivo encargado de la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del Instituto Electoral.
5. Que el artículo 88, fracción VII, inciso a) del Código, dispone que es atribución de la Secretaría Administrativa, proponer a la Junta, los proyectos de procedimientos administrativos referentes a recursos financieros, humanos y materiales, servicios generales y control patrimonial.
6. Que el apartado 6.1.6 del Procedimiento de control de documentos establece que la revisión y/o actualización de la información documentada, deberá realizarse en los siguientes supuestos:
 - Pérdida de vigencia de los documentos;
 - Cambios a la estructura orgánica que implique ajustes en la ejecución del proceso;
 - Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de estos;
 - Cuando existan cambios en la normatividad aplicable al proceso que implique adecuaciones o supresiones de estos;
 - Por resultado de auditoría interna o externa que indique la necesidad de

documentar a fortalecer alguna actividad relevante en el proceso.

7. Que mediante oficio IECM/SA/DPyRF/339/2023, la Secretaría Administrativa, sometió a consideración de la Junta para su análisis, discusión y, en su caso aprobación, la actualización del Procedimiento de acciones correctivas y Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.
8. Que la actualización del Procedimiento y Guía mencionados en el considerando 7, fueron elaborados dentro del marco de la Política de Gestión de Calidad, en observancia de la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del Instituto Electoral y de conformidad con la normativa vigente y con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código.

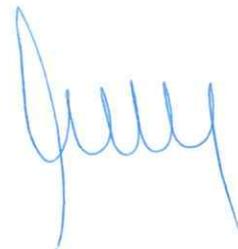
Por lo expuesto y fundado, la Junta de conformidad en lo dispuesto por el artículo 83 fracción I, XI y XX, inciso c) del Código, emite el siguiente:

Por lo expuesto y fundado, la Junta emite el siguiente:

A c u e r d o
IECM-JA144-23

PRIMERO. Se aprueba la actualización del Procedimiento de acciones correctivas y la Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, en términos de los documentos Anexos, que forman parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. El presente Acuerdo y sus Anexos entrarán en vigor al momento de su aprobación.



TERCERO. Se instruye a la Secretaría Administrativa para que mediante Circular haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, la actualización del Procedimiento y la Guía, mencionados en el resolutivo **PRIMERO**.

CUARTO. Publíquese el presente Acuerdo en los estrados de las oficinas centrales y en los estrados electrónicos de este Instituto Electoral.

QUINTO. Publíquese el presente Acuerdo en la página de Internet www.iecm.mx; realícense las adecuaciones procedentes en virtud de la determinación asumida por la Junta Administrativa en el apartado de Transparencia de la citada página electrónica.

Así lo aprobaron por unanimidad de votos las y los integrantes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en sesión ordinaria de fecha veintiocho de septiembre de dos mil veintitrés, firmando al calce la Presidenta y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, 27 y 32 del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa.

LA PRESIDENTA DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA



MTRA. PATRICIA AVENDAÑO DURÁN

EL SECRETARIO DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA



LIC. CÉSAR ALBERTO HOYO RODRÍGUEZ



Contenido

1. Objetivo 1
2. Alcance..... 1
3. Marco normativo 1
4. Definiciones 1
5. Responsabilidades 2
6. Políticas de operación 3
7. Diagrama de flujo 5
8. Descripción de las actividades 7
9. Técnicas de análisis 12
10. Formatos 17

Control de Cambios

Table with 3 columns: Revisión, Fecha, Descripción del Cambio. Row 1: 00, 28/09/2023, Emisión del documento.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para detectar, analizar y eliminar las causas de una no conformidad relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), así como generar planes de acciones que eviten su recurrencia.

2. Alcance

Comprende todos los procesos declarados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE).

3. Marco normativo

Consultar el formato SA/SGC/FR/05 "Declaración de cumplimiento normativo de Gestión de Calidad".

4. Definiciones

Acción correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Análisis de causa raíz: Es un método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a partir de la identificación de las causas que lo originaron.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



Corrección: Atenuar o aminorar el efecto de la no conformidad (entiéndase que la corrección no elimina la causa raíz de la no conformidad).

Lluvia de ideas: Técnica no estructurada para grupos de trabajo, donde el principal objetivo es encontrar soluciones a diversas situaciones mediante la generación de ideas espontáneas, relajadas y horizontales.

Los cinco porqués: Es una herramienta de análisis de causa- efecto. La técnica requiere que se pregunte “¿por qué?”, al menos cinco veces, o más, dependiendo de la complejidad del problema. Tiene dos fases en la primera ayuda a generar soluciones radicales a los problemas, puesto que se cuestiona, hasta sus elementos fundamentales, el problema que se está tratando. En una segunda etapa, es necesario seleccionar las soluciones claves mediante la priorización de todas las encontradas. Para ello se ha de valorar su facilidad de implantación, impacto sobre el problema, tiempo a invertir y recursos necesarios.

Método 5W+1H: Es una metodología de análisis que consiste en contestar seis preguntas básicas: ¿qué? (WHAT), ¿por qué? (WHY), ¿cuándo? (WHEN), ¿dónde? (WHERE), ¿quién? (WHO) y ¿cómo? (HOW). Puede considerarse como un plan de acción mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora.

No conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, asociada a un producto o servicio.

5. Responsabilidades

Responsables de proceso.
(Secretarías Ejecutiva y Administrativa, Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas)

- Asegurar que las no conformidades detectadas en el proceso sean atendidas.
- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de los planes de acción.
- Asegurar que los planes de acción se cumplan conforme a lo planificado.

Enlaces de calidad

- Verificar la implementación de los planes de acción establecidos para erradicar la causa raíz de la no conformidad.
- Proporcionar las evidencias requeridas a la Jefatura de Auditorías del SGCE.
- Documentar las salidas no conformes y de cualquier acción tomada posteriormente.
- Dar seguimiento a los planes de acciones establecidos por el área.

Subdirección de Gestión de Calidad.

- Notificar las no conformidades al área correspondiente.



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

	<ul style="list-style-type: none">- Apoyar a las áreas en la realización del análisis de causa raíz, a través de las herramientas de calidad, para generar planes de acciones eficientes.- Revisar que los planes de acción estén en función de la causa raíz determinada.- Evaluar el grado de efectividad de las acciones.
Jefatura de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral	<ul style="list-style-type: none">- Dar seguimiento a la implementación de los planes de acción establecidos.- Analizar la recurrencia de las no conformidades.- Elaborar el reporte del seguimiento de las acciones correctivas incluyendo aquellas que han sido cerradas o bien las que no han sido atendidas.
Persona Auditora Interna	<ul style="list-style-type: none">- Identificar la no conformidad en los procesos del SGCE.- Reportar la no conformidad identificada a la Jefatura del departamento de auditorías.- Apoyar a la Jefatura de auditorías al SGCE en el seguimiento a la implementación de los planes de acción para atender la no conformidad.

6. Políticas de operación

1. Todas las No Conformidades (NC), detectadas en el sistema deberán ser documentadas, las NC detectadas durante la prestación de los servicios deberán documentarse como lo indica el procedimiento de Salidas No Conformes (SNC), y estas deberán de tratarse como se indica en el presente procedimiento.
2. Las personas responsables del proceso deberán coordinar con las personas involucradas de la no conformidad, la realización del análisis de la causa raíz que conllevó a la solicitud de acción correctiva, para lo cual se podrán utilizar distintas metodologías para el análisis de causa tales como: lluvia de ideas, diagrama causa-efecto, 5 porqués, 5W+1H.
3. Si es detectada alguna actividad o suceso recurrente que afecten de manera negativa los servicios prestados por el Instituto, la Subdirección de Gestión de Calidad, solicita la implementación de una acción correctiva, su análisis de causa raíz y su plan de acción.
4. Las acciones correctivas se considerarán como efectivas, una vez que hay una correcta implementación del plan(es) de acción y cuando la situación no se vuelve a presentar por la(s) misma(s) causa(s).
5. Cuando la acción correctiva no sea efectiva se deberán considerar dos aspectos, el primero, el análisis de la implementación del plan de acción, donde en caso de ser



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

necesario se puede implementar un plan de acción complementario y el segundo, realizar nuevamente el análisis de la causa raíz del problema o situación que da efecto a la acción correctiva generando un nuevo plan de acción para eliminar la causa raíz.

6. Las personas responsables del proceso contarán con tres días hábiles a partir de la notificación de la solicitud de acción correctiva para notificar la procedencia o no de la solicitud.
7. A partir de la aceptación de la no conformidad las personas responsables del proceso tendrán diez días hábiles para entregar el análisis de causa y el plan de acción correctivo. Podrá haber una prórroga de siete días hábiles adicionales cuando, a petición de la persona responsable, sea necesario ampliar el plazo.



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

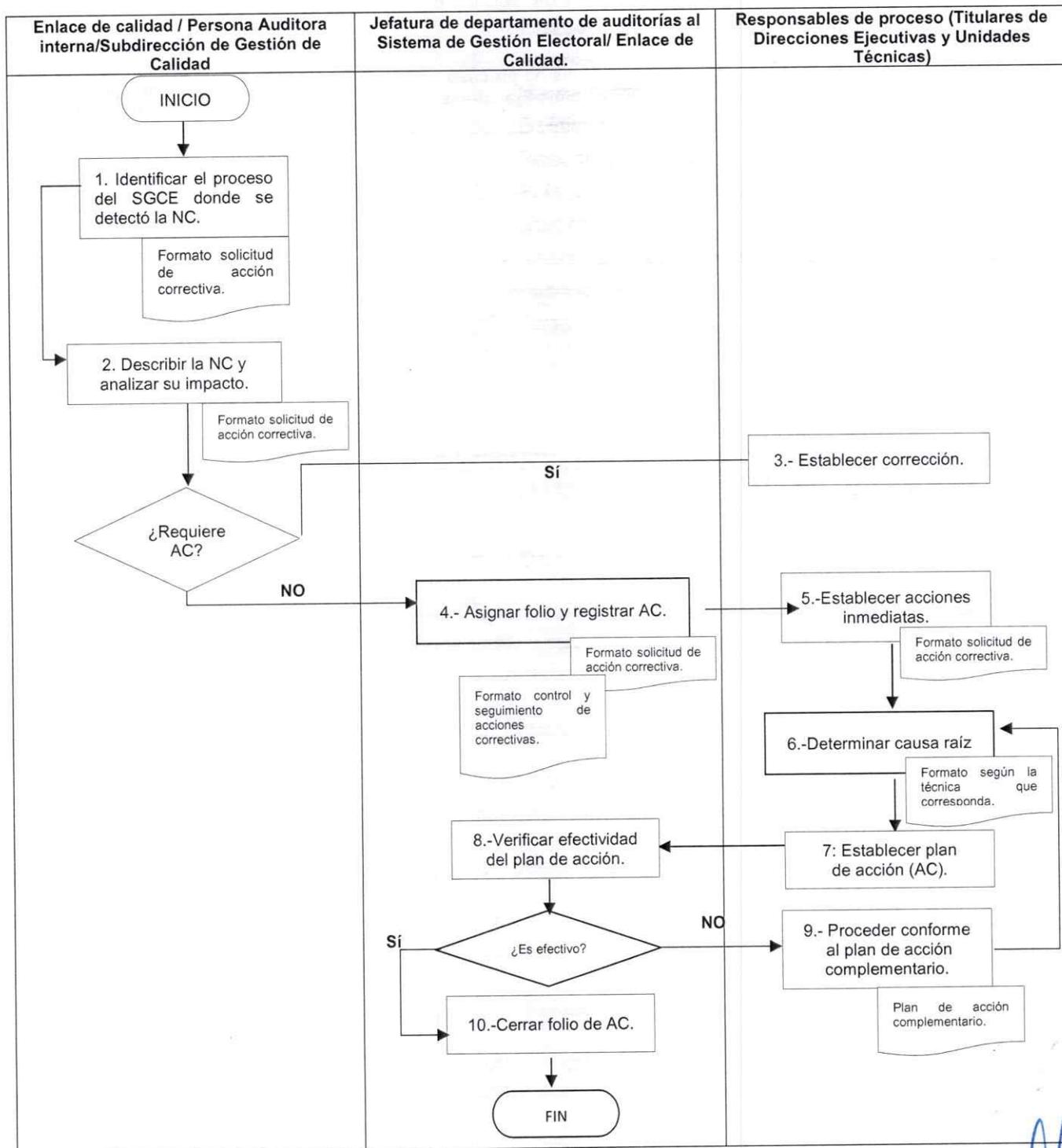
Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

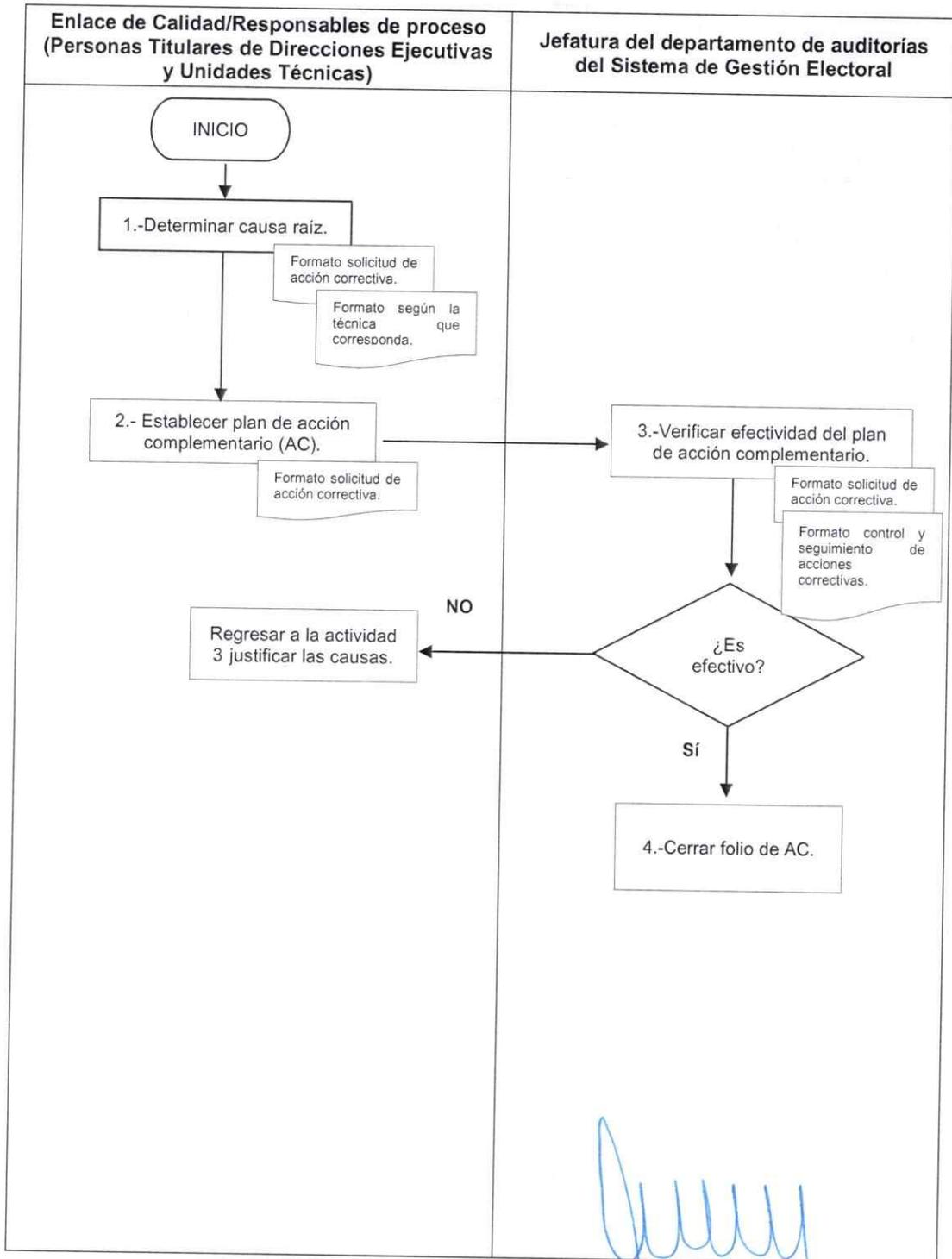
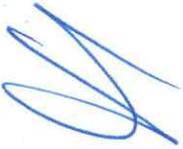
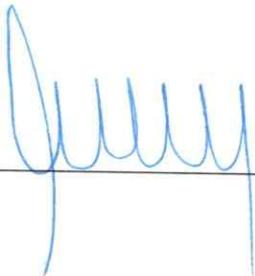
Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

7. Diagrama de flujo



Plan de acción complementario

8. Descripción de las actividades

Nº	Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 1: IDENTIFICAR			
1	<p>Identificar el proceso del SGCE donde se detectó la no conformidad, la cual puede derivarse de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditorías internas. Auditorías externas. 2. Quejas relacionadas con los servicios que presta el IECM: procesos electorales locales, mecanismos e instrumentos de participación ciudadana y actividades de fomento a la educación cívica. 3. Resultados de la medición del proceso. 4. Durante la planificación, ejecución y seguimiento de los procesos. 5. Otro. 	<p>Enlaces de Calidad/ Responsables de procesos</p> <p>Personas Auditoras Internas</p> <p>Subdirección de Gestión de Calidad</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva</p>
2	<p>Describir la NC y analizar su impacto, al redactar la NC considerar la siguiente estructura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué paso?: describir claramente el hallazgo identificado. 2. ¿En dónde paso?: indicar en que área o proceso dónde fue identificado el hallazgo. 3. Evidencia: datos o información que sustente la descripción del hallazgo. 4. Criterio de auditoría que se incumple: indicar el requisito que se ha incumplido, de lo contrario no podría existir una no conformidad. <p>Los requisitos pueden estar especificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • En la norma ISO/TS 54001:2019. • En los requisitos determinados dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral. • En las regulaciones reglamentarias establecidas en las declaraciones de marco normativo del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del IECM. • Otro. <p>Una vez identificados los elementos anteriores, se procede a redactar la no conformidad.</p>	<p>Enlaces de calidad</p> <p>Personas Auditoras Internas</p> <p>Subdirección de Gestión de Calidad</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva</p>



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/PR/05
Revisión: 00
Fecha de revisión: 28/09/2023
Fecha de emisión: 28/09/2023

	<p>Ejemplo de redacción de una NC:</p> <p>Incorrecto: No se han realizado las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>Correcto: No se realizaron las evaluaciones a cinco de seis proveedores de servicio que se contrataron durante el trimestre mayo-junio, por parte de la dirección de adquisiciones. El expediente de los siguientes proveedores no cuenta con las evaluaciones: STI, Generac, Motriservicio y Swega de México, con lo cual se incumplen los criterios establecidos en el documento de Criterios de evaluación a proveedores y el requisito 8.4.1 de la ISO/TS 54001:2019.</p> <p>La redacción de la no conformidad nos permitirá analizar con mayor claridad el impacto de esta.</p> <p>¿Requiere AC? Cuando la no conformidad afecte el cumplimiento de los objetivos del proceso o bien tenga una afectación en la prestación del servicio en este caso continuar con el paso 4, de lo contrario ir al paso 3.</p>		
3	<p>NO: Establecer acción de corrección, es decir, solo se establecerán acciones para contener el problema, pero no se analizarán las causas que originaron la NC, las acciones de corrección no se documentarán en un formato especial, sin embargo, la persona responsable del proceso deberá dar evidencia de las acciones implementadas.</p>	Responsables de proceso (Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas)	
4	<p>SI: Asignar número de folio y registrar AC, para tener un control en el seguimiento de las acciones correctivas. La Subdirección de Gestión de Calidad, a través de la Jefatura de Auditorías del SGCE, asignará el número de folio de la acción correctiva.</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: Folio: AC- 01- 2019</p>	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral Enlace de calidad	Formato solicitud de acción correctiva Formato control y seguimiento de acciones correctivas



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

	Una vez asignado el folio se deberá enviar vía correo electrónico al enlace de calidad, quien tendrá 10 días hábiles, a partir de la fecha de notificación, para regresar la solicitud de acción correctiva con el análisis de causa raíz y el plan de acción.		
SECCIÓN 2: ATENDER			
5	<p>Establecer acciones inmediatas con la finalidad de aminorar el efecto de la no conformidad detectada.</p> <p>Estas acciones no garantizan que la no conformidad no se repita, es una manera de contener el impacto del problema sin analizar a profundidad las causas que la originaron.</p>	Responsables de proceso (Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas)	Formato solicitud de acción correctiva
6	<p>Determinar la causa raíz que originó la no conformidad para evitar que se vuelva a presentar</p> <p>Para el análisis de causa raíz se podrán utilizar técnicas de análisis como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas. • Diagrama de Ishikawa. • Técnica de los 5 porqués. <p>Nota: Las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis. En la sección 9 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.</p>	Responsables de proceso (Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas)	Según la técnica seleccionada se puede emplear: Formato lluvia de ideas. Formato cinco por qué's
7	<p>Establecer plan de acción con base en la causa-raíz determinada para asegurar que la no conformidad no vuelva a presentarse.</p> <p>Podrán apoyarse de la técnica 5W + 1H, para poder generar planes de acciones.</p> <p>Es importante que durante la implementación se recopilen las evidencias que se consideren pertinentes para demostrar que la no conformidad se revirtió con los planes de acción establecidos.</p> <p>Las evidencias de la implementación podrán ser mostradas en archivos electrónicos o físicos.</p>	Responsables de proceso (Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas) Subdirección de Gestión de Calidad	Formato solicitud de acción correctiva Formato 5W + 1H



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00
Fecha de revisión: 28/09/2023
Fecha de emisión: 28/09/2023

	El grado de avance de la implementación deberá ser registrado en el formato de control de acciones correctivas.		
SECCIÓN 3: VERIFICAR			
8	<p>Evaluar la efectividad del plan de acción. Para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral, mecanismo o instrumento de participación ciudadana o acción de educación cívica, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso, mecanismo, instrumento o acción, así como se evaluará la correcta implementación de plan de acción.</p> <p>Si las Acciones correctivas no corresponden a proceso electoral, mecanismo o instrumento de participación, se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.</p> <p>¿Fueron efectivos los planes de acción? Si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 10, de lo contrario proceder conforme el plan de acción complementario.</p>	Jefatura de departamento de auditorías al sistema de gestión electoral	Formato solicitud de acción correctiva. Control y seguimiento de acciones correctivas
9	<p>NO: Establecer plan de acción complementario, el cual consiste en analizar las causas que originaron el incumplimiento del plan de acción inicial y en función de la causa raíz se deberá establecer un nuevo plan de acción a fin de erradicar la NC.</p>	Responsables de proceso (Personas Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas)	Formato solicitud de acción correctiva (Plan de acción complementario)
10	<p>Sí: Cerrar la acción correctiva, cuando se verifique la implementación de los planes de acción, conforme a las fechas de implementación establecidas.</p>	Jefatura de departamento de auditorías al sistema de gestión electoral	Formato solicitud de acción correctiva Formato control y seguimiento de acciones correctivas
FIN			



Plan de acción complementario (Anexo B)

N°	Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 4: ACTUAR			
1	<p>Determinar la causa raíz que originó que los planes de acción establecidos no erradicaran la no conformidad detectada.</p> <p>Para el análisis de causa raíz deberán utilizarse técnicas de análisis como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lluvia de ideas.• Técnica de los 5 porqués.• Otra (especificar). <p>Nota: Las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis a la acción correctiva.</p> <p>En la sección 8 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.</p>	<p>Responsables de proceso</p> <p>Enlace de calidad</p> <p>Subdirección de Gestión de Calidad</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva:</p> <p>Según la técnica seleccionada se puede emplear:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato lluvia de ideas.• Formato cinco por qué's
2	<p>Establecer el plan de acción complementario con base en el análisis de la causa-raíz identificada en el punto anterior.</p>	<p>Responsables de proceso /Enlaces de calidad</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva</p> <p>Formato 5W + 1H</p>
3	<p>Evaluar la efectividad del plan de acción complementario, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral, mecanismos o instrumentos de participación ciudadana o acciones de educación cívica, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso, mecanismo o acción.</p> <p>Cabe mencionar que habrá acciones que no entren en los rubros mencionados, para esos casos se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva</p> <p>Formato control y seguimiento de acciones correctivas</p>



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

	<p>El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.</p> <p>¿Fueron efectivos los planes de acción? Si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 4, de lo contrario, en el punto 3 de esa sección del formato, justificar las causas.</p>		
4	<p>Cerrar la acción correctiva, cuando se verifique la implementación de los planes de acción, conforme a las fechas de implementación establecidas.</p>	<p>Jefatura de Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral</p>	<p>Formato solicitud de acción correctiva</p> <p>Formato control y seguimiento de acciones correctivas</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9. Técnicas de análisis

a) Lluvia de ideas

Es una técnica utilizada en el trabajo en equipo para generar nuevas ideas o solucionar un determinado problema. Lluvia de ideas significa pensar rápida y espontáneamente sobre un tema propuesto, sin embargo, debe estar enfocada en un solo problema a la vez dado que demasiadas interrogantes a debatir pueden causar caos.

El objetivo de la lluvia de ideas es poner en contacto los pensamientos que de forma individual los trabajadores tienen sobre un tema. Luego, en el colectivo combinarlos, aprovechar lo mejor de cada uno de ellos y hacer acuerdos satisfactorios para la institución, además también se hace con la finalidad de ganar tiempo considerando que, en un periodo relativamente corto, como el de una reunión o debate, es posible conocer y combinar las ideas de un gran número de personas.

Esta técnica también se utiliza con el objetivo de fomentar la participación de los empleados de una organización. De esta manera se sienten más identificados y responsables con el trabajo que realizan. Además, potencia la autonomía, la originalidad y la libertad.

En resumen, permite identificar problemas, analizar sus causas y seleccionar alternativas de solución.

- **Características**

Para llevar a cabo esta técnica se deben considerar las siguientes características:

- Un moderador

Esta figura es la encargada de escribir todas las ideas en un lugar donde todos las vean, de mantener un ambiente ameno y organizado. Esta persona debe tener capacidad de liderazgo, tener mente abierta y ser tolerante.

- Marco temporal definido

La lluvia de ideas debe desarrollarse en un marco temporal de 60 a 90 minutos. En ese periodo deben ser desarrolladas varias actividades. Por ejemplo, los primeros 10 minutos se pueden dedicar a la motivación. En dependencia de la cantidad y la calidad de las participaciones, se destinan 20 a 30 minutos a la generación de ideas. El tiempo que reste, se puede utilizar en el análisis, la síntesis y la combinación de todas las ideas.

- Límite de participantes

El grupo de personas que participan debe ser de 10 a 15 personas. Si es un grupo mayor al sugerido existe la posibilidad de que se pierdan y se repitan ideas.

- Objetivo centralizado

Se debe asegurar que el debate se centre en una sola pregunta o un problema a resolver. Por eso, es importante la preparación de la actividad, realizar un diseño previo del objetivo y los intereses, y la lluvia de ideas será más productiva.

Los pasos para hacer una lluvia de ideas son los siguientes:

1. Definir el problema

Es el punto de partida, y para que la técnica funcione, es fundamental que este sea preciso desde el principio. Se puede plantear en forma de pregunta.

2. Esclarecer el rol de los participantes

Tener clara la cantidad de personas que forman parte del debate. ¿Quiénes realmente pueden ser útiles en la solución de determinada interrogante? Luego, seleccionar al moderador.

3. Establecer las reglas del juego

Definir las reglas de convivencia para expresar las ideas, por ejemplo: no criticar a los demás, ser tolerantes, respetar los turnos, etc., el objetivo es que las ideas puedan salir a la luz con total libertad.

4. Comenzar la tormenta de ideas

Recordar que el problema debe ser visible para todos. Utiliza una diapositiva, una pizarra o lo que se tenga a la mano. Llegado este punto, se tienen alternativas. La primera es dar algunos minutos a los participantes para que piensen de manera individual. La segunda, es desarrollar la técnica de manera totalmente espontánea. Plantear el tema y dejar que las ideas fluyan libremente.

5. Culminar la lluvia de ideas

La actividad termina cuando los participantes dejen de generar ideas. ¿Qué hacer entonces? Explicar con más detalle aquello que puede generar dudas, se descarta lo que resulta repetitivo y se van reuniendo las diferentes ideas. Al final, cuando todas estén organizadas, se redactará un documento que permita analizar claramente las diferentes alternativas para enfrentar determinado problema.

b) Cinco Porqués

El método de los 5 Porqués fue desarrollado por Toyota, por Sakichi Toyoda, un inventor e industrial japonés, se convirtió en una parte integral de la filosofía Lean.

“La base del enfoque científico de Toyota es preguntarse “por qué” cinco veces cada vez que encontramos un problema... Al repetir “por qué” cinco veces, la naturaleza del problema y su solución se vuelven claras. “Taiichi Ohno”

Uno de los factores clave para la implementación exitosa de la técnica es tomar una decisión informada. Esto significa que el proceso de toma de decisiones debe basarse en una comprensión profunda de lo que realmente está sucediendo en el lugar de trabajo.

En otras palabras, el proceso de análisis de causa raíz debe incluir personas que posean experiencia práctica. Es lógico que estas pueden darte la información más valiosa sobre cualquier problema que aparezca en su área de especialización.

Análisis de los 5 Porqués en Acción

Al aplicar la técnica de los 5 Porqués, se busca llegar a la esencia del problema y después solucionarlo. A menudo, los problemas que pueden ser considerados como un problema técnico, resultan ser en realidad problemas humanos y de proceso. Es por ello que encontrar y eliminar la causa raíz es crucial si se desea evitar la iteración de fallas.

Cómo Comenzar con Los 5 Porqués

La técnica de 5 Porqués puede ayudar a lograr una mejora continua en cualquier nivel de la organización. Aquí hay algunos pasos básicos que se deben seguir.

- **Formar un equipo**

Se sugiere formar un equipo de personas de diferentes departamentos. Cada representante debe estar familiarizado con el proceso que será investigado. Al formar un equipo multifuncional, se reciben puntos de vista únicos. Esto te ayuda a recopilar suficiente información para tomar una decisión informada.

- **Definir el problema**

Se discute el problema con el equipo y se realiza una declaración clara del problema. Esto ayuda a definir el alcance del problema. Es importante delimitar el problema ya que esto definirá el alcance. Se deberá mantener lo más enfocado posible para encontrar al final una solución efectiva.

- **Preguntar ¿Por qué?**

Empoderar a una persona para que facilite todo el proceso. Este líder del equipo hará las preguntas y tratará de mantener al equipo enfocado. Las respuestas deben estar basadas en hechos y datos reales, en lugar de basarse en opiniones emocionales.

El facilitador debe preguntar "Por qué" tantas veces como sea necesario hasta que el equipo pueda identificar la causa raíz del problema inicial.

Consejo 1. No preguntar demasiados Porqués. Al hacerlo puede terminar recibiendo toneladas de sugerencias y quejas irrazonables, y ese no es el propósito. Concentrarse en encontrar la causa raíz.

Consejo 2. Algunas veces puede haber más de una causa raíz. En estos casos, el análisis de los 5 Porqués se verá más como una matriz con diferentes ramificaciones. Esto incluso puede ayudarte a detectar y eliminar problemas organizacionales que tienen efectos negativos permanentes en el rendimiento general.

- **Tomar acción**

Después de que el equipo detecta la causa o las causas raíz, es hora de tomar medidas correctivas. Todos los miembros deben involucrarse en una discusión con el fin de encontrar y aplicar la mejor solución que evitará problemas recurrentes. Cuando la decisión sea tomada, uno

de los miembros del equipo deberá ser el responsable de aplicar las acciones correctivas y de observar todo el proceso.

Después de un cierto período de tiempo, se recomienda que el equipo se reúna nuevamente y verificar si sus acciones realmente tuvieron un impacto positivo. De lo contrario, el proceso debe repetirse.

Al final, el caso deberá documentarse y enviarse a toda la evidencia del análisis a la Subdirección de Gestión de Calidad.

c) Técnica 5W+H (Plan de acción)

La 5W+H es una metodología de análisis que consiste en contestar seis preguntas básicas: ¿qué? (WHAT), ¿por qué? (WHY), ¿cuándo? (WHEN), ¿dónde? (WHERE), ¿quién? (WHO) y ¿cómo? (HOW). Esta regla creada por Lasswell (1979) puede considerarse como un plan de acción mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora.

La técnica de las 5W+H facilita la planificación de las acciones a desarrollar para la aplicación de las acciones generadas por la utilización del ciclo de mejora PDCA. La medición de la efectividad de las acciones de mejora implementadas se fundamenta en una adecuada selección de indicadores que informen qué tan cercanos o alejados se está de la meta definida.

Los elementos del método 5W1+H

Pueden colocarse en diferente orden, pero debe asegurarse de que se incluyan las siguientes preguntas de 5W y 1H:

✓ ¿Qué?

El elemento "qué" (what) debe describir claramente la situación, el problema específico o explicar básicamente el propósito del uso del método. Si es posible, también debería indicar el objetivo general de aplicación de la solución que se identifique.

✓ ¿Quién?

Quién (who) se refiere a las personas o grupos específicos relevantes para el tema o la situación. Debe incluir a la persona que descubrió el problema, a la que posiblemente pueda resolverlo y a la que será responsable de aplicar la posible solución.

✓ ¿Dónde?

El elemento "dónde" (where) debe contener la ubicación o posición exacta del asunto reconocido. Puede ser un lugar, una instalación o incluso un proceso determinado en el que se vaya a aplicar la solución.



Procedimiento de acciones correctivas.

IECM-JA144-23

Código: SA/SGC/PR/05

Revisión: 00

Fecha de revisión: 28/09/2023

Fecha de emisión: 28/09/2023

✓ ¿Cuándo?

El momento debe incluir todos los componentes de la situación relativos a todo lo relacionado con las fechas. Debe indicar el calendario, el plazo, la duración o cualquier otro detalle que pueda ayudar a la resolución del problema.

✓ ¿Por qué?

Aunque cada uno de ellos es vital para lograr un enfoque eficaz de las preguntas, el porqué es probablemente uno de los elementos más importantes del método 5W1H. Explica en detalle la razón y los objetivos que hay detrás de la necesidad de actuar o por qué hay que hacer el método 5W1H en primer lugar.

✓ ¿Cómo?

El cómo ("how"), como último elemento del método, especifica los pasos sobre cómo debe llevarse a cabo el/los plan/es identificado/s. También debe incluir todos los recursos, las herramientas, los métodos, los medios e incluso los gastos necesarios para que el esfuerzo sea eficaz.

En resumen, formular estas preguntas permite a los que van a utilizar el método 5W1H llegar al fondo de las cosas, estructurando sistemáticamente los pensamientos y destacando la información importante. En consecuencia, esto puede ayudar a reconocer los problemas potenciales y las posibles soluciones relacionadas con el escenario y plantear un plan de acción que coadyuve al seguimiento de las acciones propuestas.

10. Formatos

- SA/SGC/FR/14: Solicitud de acción correctiva.
- SA/SGC/FR/15: Control y seguimiento de acciones correctivas.
- SA/SGC/FR/16: Lluvia de ideas.
- SA/SGC/FR/17: Cinco porqués.
- SA/SGC/FR/18: 5 W +1H.



TÉCNICA DE ANÁLISIS "5 PORQUE'S"

SA/SGC/FR/XX

(1) PARTICIPANTES	CARGO

(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

(3) RESPUESTAS	
1. ¿POR QUÉ?	
2. ¿POR QUÉ?	
3. ¿POR QUÉ?	
4. ¿POR QUÉ?	
5. ¿POR QUÉ?	

(4) CAUSA RAIZ

Procedimiento de referencia: SA/SGC/PR/05 Acciones correctivas

EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA:

1. En la sección 1, registrar a las personas participantes
2. En la sección 2, escribir la no conformidad
3. En la sección 3, pregunta ¿por qué es así?, ¿por qué está pasando esto? Se tiene que continuar preguntando ¿por qué? al menos cinco veces, ésto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. En ocasiones se podrá preguntar más o menos de 5 veces para poder obtener las causas principales. Una recomendación es nunca preguntar ¿quién?, estamos buscando soluciones no culpables.
- 4- En la sección 4, redactar la causa-raiz.



Plan de Acción SW+1H

Nombre del plan: _____
 Objetivo: _____
 Área/Proceso: _____
 Coordinador del Plan: _____
 Fecha de inicio plan: _____
 Fecha de término: _____

SASGCR/XX

Nº	¿Qué? (What?)	¿Por Qué? (Why?)	¿Cómo? (How?)	¿Dónde? (Where?)	¿Quién? (Who?)	Plazo (When?)	Estatus de Avance				Criterio de cierre		Observaciones					
							20	40	60	80	100	SI		NO				
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		

Explicación de la Técnica

La técnica SW + 1H es una metodología utilizada para obtener información completa y detallada sobre un tema específico. Consiste en responder a seis preguntas fundamentales:

1. What (Qué)? ¿Qué sucedió o está ocurriendo? Se busca la descripción y detalles de los eventos o situaciones.
2. Who (Quién)? ¿Quién está involucrado? Se identifican las personas o entidades relacionadas con los hechos.
3. When (Cuándo)? ¿Cuándo sucedió o sucederá? Se establece el momento temporal en que ocurrieron o están planificados los eventos.
4. Where (Dónde)? ¿Dónde ocurrió o ocurrirá? Se especifica el lugar o ubicación de los acontecimientos.
5. Why (Por qué)? ¿Por qué ocurrió? Se busca comprender las razones, motivos o causas detrás de los eventos.
6. How (Cómo)? ¿Cómo sucedió o sucederá? Se analiza la manera en que se llevaron a cabo los eventos o se llevarán a cabo en el futuro.

Procedimiento de referencia: SASGCR/05 Acciones correctivas



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

Contenido

1. Justificación	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance	2
4. Responsabilidades.....	2
5. Políticas de Operación.....	2
6. Diagrama de flujo	4
7. Descripción de Actividades.....	5
8. Formato.....	6

Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción de cambio
00	28/09/2023	Emisión del documento

1. Justificación

A partir del 1 de octubre del 2023, entrará en vigor la guía operativa diseñada para la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, la cual reemplazará el Protocolo de Operación de la Encuesta implementado en abril de 2022. Esta nueva guía introduce cambios significativos con el propósito de potenciar la eficiencia y eficacia en la recopilación de datos. Asimismo, se implantará un nuevo formato para la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, el cual también iniciará su vigencia desde el 1 de octubre, contribuyendo a una mejora integral en el proceso.

En este proceso de mejora, se seguirán empleando diversas herramientas, tales como formatos digitales e impresos, se enfatizará el uso preferencial del código QR, que actuará como un enlace dinámico para redirigir a los usuarios hacia el formato digital. Esta estrategia busca simplificar y agilizar el acceso a la encuesta, optimizando la experiencia de los usuarios y asegurando una recopilación de datos más eficiente y efectiva.

A medida que avanzamos hacia esta nueva etapa, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar un servicio de alta calidad y de mantenernos a la vanguardia en la adopción de tecnologías que mejoren nuestra interacción con la ciudadanía. La Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio se convierte así en una herramienta aún más poderosa para capturar valiosos comentarios y opiniones que nos permitirán continuar mejorando y ofreciendo servicios que satisfagan plenamente las necesidades.



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

2. Objetivo

Establecer las pautas para la operación y aplicación de las Encuestas de Necesidades y Satisfacción en los órganos desconcentrados, con el fin de recabar la percepción de la ciudadanía que nos lleven a la identificación de áreas de mejora y optimización en cuanto a la prestación del servicio en las direcciones distritales.

3. Alcance

El alcance de esta guía es aplicable para todas las Direcciones Distritales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, encargadas de evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que brindan, a través de la aplicación de la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

4. Responsabilidades

Subdirección de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none">Analizar los datos obtenidos de las encuestas recibidas de manera física y a través del código QR.Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción, tanto mensuales como semestrales.
Direcciones Distritales	<ul style="list-style-type: none">Exhortar a la ciudadanía a responder la encuesta de los servicios recibidos en el DD.Promover el uso del código QR para responder la encuesta de satisfacción.Enviar las encuestas físicas a la Subdirección de Gestión de Calidad para su análisis como se establece en el CAAOD.Implementar acciones correctivas o de mejora según será el caso de las áreas de oportunidad detectadas.

5. Políticas de Operación

- Si la aplicación de la encuesta es de manera física, se deberá imprimir la versión vigente del formato que se encuentra en el repositorio del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), en el apartado de Direcciones Distritales.
- Se deberá promover la aplicación de la encuesta entre los usuarios principalmente mediante la plataforma electrónica Microsoft Forms, enfatizando el empleo del código QR como enlace directo al formulario digital. Esta elección se encuentra respaldada por las Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal aprobadas por el IECM.

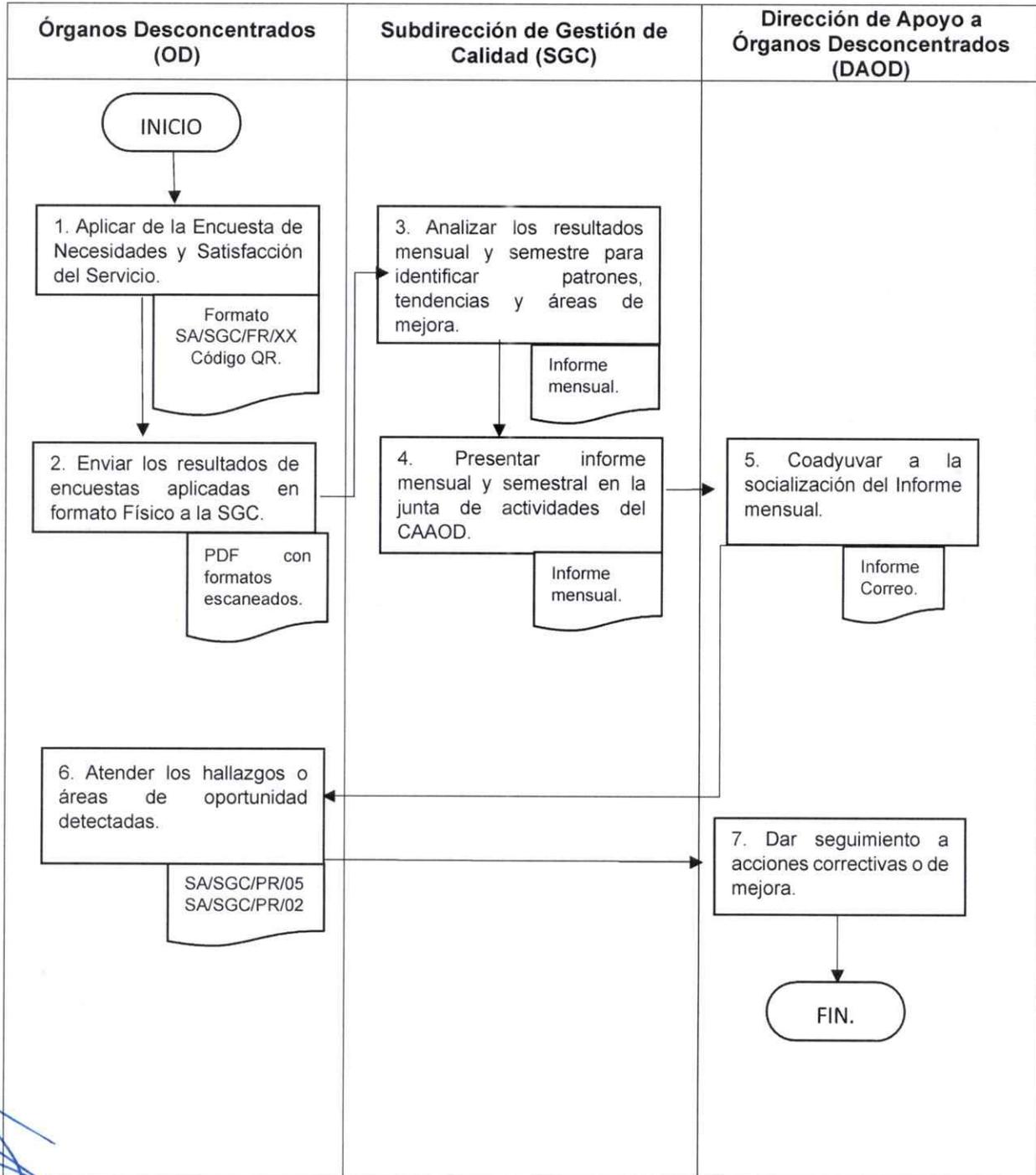


Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión: 00
Fecha de revisión: 28/09/2023
Fecha de emisión: 28/09/2023

- El código QR actualizado deberá estar convenientemente situado en el área de atención a la ciudadanía, o en un lugar de fácil visualización dentro de la Dirección Distrital. Este código facilitará un acceso ágil al cuestionario de la encuesta, permitiendo a las personas completarlo de manera rápida y sencilla.
- Para facilitar el proceso de llenado de la encuesta, se exhorta al uso de las herramientas con las que cuenta las Direcciones Distritales (iPads) en caso de estar disponibles.
- Es de vital importancia conservar y remitir los cuestionarios impresos del mes al correo electrónico **calidad@iecm.mx** en formato PDF, en cumplimiento de la actividad conforme al Calendario Anual de Actividades para los Órganos Desconcentrados. Se solicita que estos documentos sean enviados durante los primeros cinco días de cada mes.
- Las respuestas proporcionadas en los cuestionarios electrónicos se registrarán de manera automática en la base de datos de Microsoft Forms, bajo la supervisión de la Subdirección de Gestión de Calidad (SGC).
- Mensualmente, la Subdirección de Gestión de Calidad presentará los resultados durante la reunión correspondiente al Calendario Anual de Actividades para los Órganos Desconcentrados adicional comunicará los resultados semestrales a los órganos desconcentrados a través de la Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD).
- Las Direcciones Distritales deben implementar acciones correctivas o de mejora según sea el caso en relación con las oportunidades de mejora y hallazgos identificados en las encuestas con el propósito de promover una mejora continua en la calidad del servicio.
- Las acciones correctivas o de mejora que se detecten a través de estas encuestas deberán además de ser documentadas seguir el tratamiento que indican los procedimientos SA/SGC/PR/05, SA/SGC/PR/02, para la implementación o corrección de las mismas.
- Ante cualquier consulta adicional o comentario, se deberán comunicar con la Subdirección de Gestión de Calidad, a través de la extensión 5231 o por medio del correo electrónico **calidad@iecm.mx**.

6. Diagrama de flujo





Guía de Operación para
Encuesta de Necesidades y
Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

7. Descripción de Actividades

Núm.	Actividad	Área Responsable	Documento Empleado
1.	Aplicar la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.	Órganos Desconcentrados (OD)	Formato SA/SGC/FR/19 Código QR
2.	Enviar los resultados de las encuestas aplicadas en formato físico a la SGC.	Órganos Desconcentrados (OD)	PDF con formatos escaneados
3.	Analizar los resultados mensual y semestralmente para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora.	Subdirección de Gestión de Calidad (SGC)	Informe
4.	Presentar informe mensual y semestral en la junta de actividades del Calendario Anual de Actividades.	Subdirección de Gestión de Calidad (SGC)	Informe
5.	Coadyuvar a la socialización del Informe mensual.	Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD)	Informe Correo
6.	Atender los hallazgos o áreas de oportunidad detectadas.	Órganos Desconcentrados (OD)	SA/SGC/PR/02 SA/SGC/PR/05
7.	Dar seguimiento a acciones correctivas o de mejora.	Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD)	
FIN DE PROCEDIMIENTO			



Guía de Operación para Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04
Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

8. Formato



Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio

SA/SGC/FR/XX

¡Tu opinión es valiosa para nosotros. Ayúdanos a mejorar brindándonos tus comentarios en esta encuesta de satisfacción. Tu voz guiará nuestro camino hacia un mejor servicio.

¡Responde ahora y haz la diferencia!

Dirección Distrital: _____ Fecha: _____

Indica con una 'X' la respuesta que consideres correcta y complementa la información que se solicita.

1. **¿En qué calidad asististe a la Dirección Distrital?**

- Ciudadanía
- Persona Integrante de COPACO
- Persona Servidora Pública
- Candidato de Agrupación Política Local
- Candidato de Partido Político
- Candidato sin Partido Político
- Otra, especifique _____

2. **¿Qué servicio solicitaste de la Dirección Distrital?**

- Solicitud de información
- Capacitación (curso, taller o plática)
- Presentar inconformidad o queja
- Asistencia a evento
- Seguimiento a COPACO
- Registro de formula o proyecto
- Otra, especifique _____

3. **¿Qué calificación le darías a la calidad del servicio que recibiste?**



4. **¿En qué medida nuestras respuestas satisficieron tus necesidades?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

5. **¿El personal fue amable y atento durante tu visita a la Dirección Distrital?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

6. **¿El tiempo de tención fue adecuado?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo ¿Por qué? _____
- Totalmente desacuerdo ¿Por qué? _____

7. **¿Hubo algún aspecto del servicio que destacaría positivamente?**

8. **¿Identificaste algún aspecto que podría mejorarse en nuestra prestación de servicio?**

Documento de Referencia SA/SCG/GI/XX
La versión vigente de este documento se encuentra en el repositorio del SGCE.

Nota: El diseño puede cambiar de acuerdo con las necesidades del servicio



Guía de Operación para
Encuesta de Necesidades y
Satisfacción del Servicio.

IECM-JA144-23
Código: SA/SGC/GI/04

Revisión:00
Fecha de revisión:28/09/2023
Fecha de emisión:28/09/2023

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS

INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO

ISO ELECTORAL
Certificación Internacional

SUBDIRECCIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
ESCANEA EL
CÓDIGO QR



¡RESPONDE AHORA Y HAZ LA
DIFERENCIA!

TU OPINIÓN ES VALIOSA PARA
NOSOTROS.

calidad@iecm.mx

Nota: El diseño puede cambiar de acuerdo con las necesidades del servicio